PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH

(Studi Kasus PT. BPD Syariah Sikabau, Pulau punjung Dharmasraya)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Pada Jurusan S1 Perbankan Syariah

Oleh:

YENSI MUSLIM OKTAVIA
3314.025

PROGRAM STUDI S1PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BUKITTINGGI

1439 H / 2018 M

PERSEMBAHAN

Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya (QS: Al-'Alaq 1-5)

Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan ? (QS: Ar-Rahman 13)

Niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman diantaram

dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat

(QS:Al-Mujadilah 11).

Alhamdulillah..Alhamdulillah..Alhamdulillahirobbil'alamin..

Ya Allah,

Waktu yang sudah kujalani dengan jalan hidup yang sudah menjadi takdirku, sedih, bahagia, dan bertemu orang-orang yang memberiku sejuta pengalaman, yang telah memberi warna-warni kehidupanku. Kubersujud dihadapan Mu, Engkau berikan aku kesempatan untuk bisa sampai Di penghujung awal perjuanganku.

Segala Puji bagi Mu ya Allah,

Lantunan Al-fatihah beriring Shalawat dan doa dalam syukur yang tiada terkira, terima kasihku untukmu. Kupersembahkan sebuah karya kecil ini Ayahanda dan Ibundaku tercinta, yang tiada pernah hentinya selama ini memberiku semangat, doa, dorongan, nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada didepanku. Ayah..Ibu..terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu..

Dalam sholat di lima waktu mulai fajar terbit hingga terbenam.. seraya tanganku menadah".. ya Allah ya Rahman ya Rahim… Terima kasih telah kau tempatkan aku diantara kedua malaikatmu yang setiap waktu ikhlas menjagaku,, mendidiku,, membimbingku dengan baik,, ya Allah berikan balasan setimpal syurga firdaus untuk mereka dan jauhkanlah mereka nanti dari panasnya hawa api nerakamu..

Untukmu Ayah (Mustawam),,, Ibu (Linda Wati),, Terimakasih…

We always loving you… (Yensi Muslim Oktavia/Eci)

Kepada kakakku (Fitri Yanti, Amd.Keb) dan adik-adikku (Sandi Andika) dan (Rizki Aryata Ramdani) terimakasih dukungan dan semangat motivasi yang kalian berikan, setiap detik senyuman yang tercurah dari bibir menjadikan segumpal

motivasi yang tumbuh dalam jiwaku untuk terus berjuang melawan arus derasnya dunia ini.

...I love you all":*...

Hidupku terlalu berat untuk mengandalkan diri sendiri tanpa melibatkan bantuan orang lain. "Tak ada tempat terbaik untuk berkeluh kesah selain bersama sahabat-sahabat terbaik"..

Terimakasih kuucapkan kepada Teman sejawat Saudara seperjuangan

"Tanpamu teman aku tak pernah berarti,, tanpamu teman aku bukan siapa-siapa yang takkan jadi apa-apa", buat saudara sekaligus sahabatku (Rizka Hirda Fitria/syg), (Ismi Rohma Nasution/mimiu), (Siska Putri/akak), (Yuliati/uun), (Suci Tri Utami/ucing), (Tiara Agustina Rizal/terong), (Yosi Surga Yanti/naik), (Boby Hidayatullah/dabod), (Beni Hari Mulia/iben), (Abdul Khaliq Faduani/bg Fajar), (kawan-kawan seperjuangan PSA, KKN 127, magang, kos biru-putih), dll. Mokasih lah namuah jadi kawan Eci sekaligus dunsanak nan selalu memotivasi Eci buek skripsi ko,!! Jangan cepat menyerah apapun yang terjadi, tetap melangkah meski itu sulit. Letakkan bayangan toga didepan alis mata,.!!

Kalian semua bukan hanya menjadi teman yang baik, kalian adalah seperti saudara bagiku !!

"Special Buat Seseorang"

Buat seseorang yang masih menjadi rahasia ilahi, yang ada di hati sampai saat ini karna cinta dan sayang yang sama-sama kita miliki. Berkat motivasi, dorongan, serta bantuanmu hingga semuanya selesai seperti ini. Terimakasih untuk semua-semuanya yang pernah tercurah untukku. Percayalah bahwa hanya ada satu namamu yang selalu kusebut-sebut dalam benih-benih doaku, semoga keyakian dan takdir ini terwujud, insyaallah jodohnya kita bertemu atas ridho dan izin Allah S.W.T

Tiada doa yang lebih indah selain doa agar skripsi ini cepat selesai.

Ku olah kata, kubaca makna, kuikat dalam alinea, kubingkaii dalam bab sejumlah lima, jadilah mahakarya, gelar sarjana kuterima, orang tua, calon suami dan calon mertuapun bahagia.

Saya datang, saya bimbingan, saya ujian, saya revisi dan saya menang.

Skripsi ini kupersembahkan.

Bukittinggi, 17 September 2018

By...

Yensi Muslim Oktavia, SE

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BPD SYARIAH SIKABAU, PULAU PUNJUNG DHARMASRAYA".** Disusun oleh saudari **YENSI MUSLIM OKTAVIA, NIM. 3314.025** telah memenuhi persyaratan ilmiah dan disetujui untuk dilanjutkan mengikuti sidang munaqasah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk digunakan seperlunya.

Bukittinggi, 2 Agustus 2018

Pembimbing I	Pembimbing II
H. Harfandi, SE, M.Si	**Sandra Dewi, SE.,MM**
NIP.196211101999031001	**NIP.197307172014112002**

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT. BPD Syariah Sikabau, Pulau Punjung Dharmasraya)** yang disusun oleh **Yensi Muslim Oktavia, NIM 3314.025** telah diuji dalam sidang *Munaqasah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi, pada hari Kamis tanggal 13 September 2018 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan S1 Perbankan Syariah.

Bukittinggi, 15 September 2018

Ketua,

H. Harfandi, SE., M.Si
NIP.196211101999031001

Tim Penguji

H. Harfandi, SE., M.Si
NIP.196211101999031001

Sandra Dewi, SE., MM
NIP.197307172014112002

Era Sonita, SE., M.Si
NIP.197110252003122002

Rahmi, MA
NIP.197605152009012002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

H.Harfandi, SE., M.Si
NIP.196211101999031001

KATA PENGANTAR

بِسۡمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحۡمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyeleseikan sebuah karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPD Syariah Sikabau, Pulau Punjung Dharmasraya"**. Selanjutnya salawat beriringan salam disampaikan kepada junjungan umat manusia, Nabi Besar Muhammad SAW yang telah menyampaikan risalah-Nya kepada umat manusia untuk menempuh jalan yang diridhai-Nya.

Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ucapkan terimakasih yang tulus tak terhingga kepada teristimewa Ibunda **Lindawati** dan Ayahanda **Mustawam** yang telah membesarkan, mengasuh, mendidik, serta membina penulis dengan penuh kasih sayang dari sejak kecil hingga dapat menyeleseikan perkuliahan ini. Selanjutnya penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu DR. Ridha Ahida, M.Hum selaku Rektor dan Wakil Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi yang telah memimpin dan mengolah kampus sehingga proses perkuliahan telah dapat berjalan dengan baik.
2. Bapak H. Harfandi, SE, M.Si selaku Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Sandra Dewi, SE.,MM selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah S-1, yang telah memberikan arahan dan persetujuan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak H. Harfandi, SE, M.Si selaku pembimbing I dan Ibuk Sandra Dewi, SE.,MM selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, selalu sabar dalam memberikan bimbingan , arahan, solusi serta kebijaksanaannya selama penulisan skripsi ini.
5. Ibu Sofia Ridha., M.Ag selaku Penasehat Akademik yang selalu memberikan motivasi, dorongan dan arahan kepada penulis selama perkuliahan.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pengajaran kepada penulis dan seluruh karyawan serta para staf yang telah banyak membantu penulis selama menjadi mahasiswi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Kepada Pimpinan dan Karyawan PT. BPD Syariah Sikabau, Pulau Punjung Dharmasraya yang telah memberikan penulis kesempatan penelitian.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritikan dan saran dari pembaca demi

kesempurnaan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, penulis sajikan karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan harapan bisa bermanfaat bagi kita semua.

Bukittinggi, Agustus 2018

Penulis

YENSI MUSLIM OKTAVIA

3314.025

ABSTRAK

Skripsi ini disusun oleh **YENSI MUSLIM OKTAVIA,** No Bp/NIM **3314.025,** dengan judul **"Pengaruh Kualitas Peleyanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT. BPD Syariah Siakabau, Pulau Punjung Dharmasraya)".**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh ketertarikan penulis dalam melihat kualitas pelayanan karyawan bank yang masih belum dilaksanakan secara baik yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan yang baik dapat diukur dengan lima dimensi seperti *tangibe, responsiveness, releability, assurance, empathy.* Kelima dimensi ini dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan akan berdampak pada bank itu sendiri.

Penelitian ini merupakan penelitian bersifat kuantitatif. Dalam mengumpulkan data penulis melakukan penyebaran instrument penelitian/angket. Setelah itu, angket tersebut diolah dengan menggunakan bantuan SPSS.

Hasil penelitian yang dilakukan pada PT. BPD Syariah Sikabau, Pulau Punjung Dharmasraya, tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dapat dikemukakan kesimpulan, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebagai berikut:

Pertama analisis regresi linear berganda $Y = 1.597 - 0.789X_1 + 0.640X_2 + 0.356X_3 + 0.261X_4 + 0.318X_5$. Pada hasil tersebut kualitas pelayanan *tangibe, responsiveness, releability, assurance,* dan *empathy* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pada uji t dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *tangibe, responsiveness, releability, assurance,* dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Tapi kalau dilihat dari tingkat signifikannya yang lebih signifikan adalah kualitas pelayanan *tangible.*Kemudian pada hasil analisis tabel dapat dijelaskan nilai F_{hitung} adalah 112.996 dengan tingkat signifikan sebesar 0.000 dan nilai F_{tabel} adalah 3,32 dengan derajat kebebasan (df) = 88 pada α = 0,05 (5%). Dimana tingkat signifikan 0.000 lebih kecil dari 0.05 berarti, secara bersama-sama pengaruh positif dan Sig. dari variabel *Tangibe, Responsiveness, Releability, Assurance, Empathy* terhadap kepuasan nasabah.

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

KATA PENGANTAR i

ABSTRAK iv

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi Masalah 5
C. Batasan Masalah 6
D. Rumusan Masalah 6
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 6
   1. Tujuan Penelitian 6
   2. Kegunaan Penelitian 6
F. Penjelasan Judul 7
G. Kajian Terdahulu 8
H. Sistematika Penulisan 9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian dan Penentu Tingkat Kepuasan 11
B. Pelayanan dan Etika 22
C. Pelayanan Utama pada Bank 30
D. Landasan Syariah Pelayanan 33
E. Kerangka Pemikiran 35
F. Hipotesis 36

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian 37
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 37
C. Populasi dan Sampel 37

D. Variabel Penelitian 39
E. Sumber data 40
F. Teknik Pengumpulan Data 41
G. Instrument Penelitian 42
H. Uji Instrumen Penelitian 45
I. Teknik Analisis Data 47

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT. BPD SUMBAR (Bank Nagari) 53
   1. Sejarah PT. BPD Syariah Sikabau, Pulau Punjung Dharmasraya 53
   2. Hadir Sebagai Pilihan Transaksi Keuangan Syariah di Dharmasraya 55
   3. Struktur Organisasi PT. BPD Syariah Sikabau, Pulau Punjung Dharmasraya 55
   4. Deskripsi Umum tentang ruang lingkup PT. BPD Syariah Sikabau, Pulau Punjung Dharmasraya 58
   5. Uraian Tugas Bagian/Unit Kerja PT. BPD Syariah Sikabau, Pulau Punjung Dharmasraya 59
B. Hasil Uji Instrumen 72
C. Kualitas Pelayanan 79
D. Hasil Analisis Data 80
   1. Uji Validitas 80
   2. Uji Reliabilitas 81
   3. Uji Normalitas 82
   4. Uji Heteroskedastisitas 83
   5. Uji Linieritas 84
   6. Regresi Linear Berganda 89
   7. Koefisien Korelasi 92
   8. koefsien determinan (R^2) 94
   9. Uji T 96
   10. Uji F 98
E. Analisis Penulis 98

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 102
B. Saran 103

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kriteria Pemberian Skor 41
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian 42
Tabel 3.3 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Kofisien Korelasi 47
Tabel 4.1 Uji Validitas 71
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas 72
Tabel 4.3 Uji Normalitas 73
Tabel 4.4 Uji Heteroskedastisitas 74
Tabel 4.5 Uji Linieritas X1 75
Tabel 4.6 Uji Linieritas X2 75
Tabel 4.7 Uji Linieritas X3 76
Tabel 4.8 Uji Linieritas X4 77
Tabel 4.9 Uji Linieritas X5 77
Tabel 4.10 Uji Regresi Linear Berganda 78
Table 4.11 Hasil Uji Korelasi 80
Tabel 4.12 Uji Determinan X1 82
Tabel 4.13 Uji Determinan X2 82
Tabel 4.14 Uji Determinan X3 83
Tabel 4.15 Uji Determinan X4 83
Tabel 4.16 Uji Determinan X5 84
Tabel 4.17 Uji F 86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka berfikir 34
Gambar 4.1 Struktur Organisi 56

ABSTRAK

Skripsi ini disusun oleh **YENSI MUSLIM OKTAVIA,** No Bp/NIM **3314.025,** dengan judul **"Pengaruh Kualitas Peleyanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT. BPD Syariah Siakabau, Pulau Punjung Dharmasraya)".**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh ketertarikan penulis dalam melihat kualitas pelayanan karyawan bank yang masih belum dilaksanakan secara baik yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan yang baik dapat diukur dengan lima dimensi seperti *tangibe, responsiveness, releability, assurance, empathy.* Kelima dimensi ini dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan akan berdampak pada bank itu sendiri.

Penelitian ini merupakan penelitian bersifat kuantitatif. Dalam mengumpulkan data penulis melakukan penyebaran instrument penelitian/angket. Setelah itu, angket tersebut diolah dengan menggunakan bantuan SPSS.

Hasil penelitian yang dilakukan pada PT. BPD Syariah Sikabau, Pulau Punjung Dharmasraya, tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dapat dikemukakan kesimpulan, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebagai berikut:

Pertama analisis regresi linear berganda $Y = 1.597 - 0.789X_1 + 0.640X_2 + 0.356X_3 + 0.261X_4 + 0.318X_5$. Pada hasil tersebut kualitas pelayanan *tangibe, responsiveness*, *releability*, *assurance*, dan *empathy* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pada uji t dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *tangibe*, *responsiveness*, *releability*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Tapi kalau dilihat dari tingkat signifikannya yang lebih signifikan adalah kualitas pelayanan *tangible.*Kemudian pada hasil analisis tabel dapat dijelaskan nilai F_{hitung} adalah 112.996 dengan tingkat signifikan sebesar 0.000 dan nilai F_{tabel} adalah 3,32 dengan derajat kebebasan (df) = 88 pada α = 0,05 (5%). Dimana tingkat signifikan 0.000 lebih kecil dari 0.05 berarti, secara bersama-sama pengaruh positif dan Sig. dari variabel *Tangibe, Responsiveness, Releability, Assurance, Empathy* terhadap kepuasan nasabah.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini bank syariah sudah memasuki persaingan yang berskala global. Tingkat persaingan bank syariah tidak hanya sesama bank syariah saja, melainkan juga bank konvensional. Hal ini merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh bank syariah untuk dapat memberikan yang terbaik kepada nasabah supaya nasabah merasa puas dan tetap bertahan serta tidak beralih kepada bank lain. Oleh karena itu, salah satu strategi yang sangat penting dan harus dimiliki oleh bank syariah adalah unggul dalam pelayanan.

Dalam praktiknya, pelayanan harus diberikan oleh semua unsur yang terlibat dalam suatu perusahaan atau organisasi, misalnya mulai dari *cleaning service*, satpam sampai dengan direkturnya. Mereka semua harus terlibat serta harus mau dan mampu memberikan pelayanan yang kualitasnya sama. Masing-masing harus saling mendukung, sehingga pelayanan yang diberikan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pelanggan/nasabah secara optimal. Hanya saja dalam banyak praktiknya pelayanan utama lebih banyak diberikan kepada karyawan yang langsung menangani atau berhubungan langsung dengan pelanggan, seperti

customer service, kasir,/*teller*, *public relation*, pramuniaga, satpam atau kasir.[1]

Baik tidaknya kualitas peleyanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan merupakan mutu atau suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat pelayanan yang diharapkan dengan tingkat pelayanan yang diterima.

Adapun lima dimensi yang harus digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan, sebagaimana yang dikemukakan oleh Zeitham Berry dan para suraman pada akhirnya menjadi penentu tingkat kepuasan diantaranya:[2]

a. Bukti langsung (*Tangible*) yaitu meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan komunikasi.
b. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu suatu karakteriktik kecocokan dalam pelayanan manusia yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggapan.
c. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan.
d. Jaminan (*Assurance*) yaitu mencangkup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.

[1] Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 5.
[2] B. Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), hal. 114.

e. Empati (*Empath*y) yaitu yang memiliki kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

BPD Syariah (Bank Nagari Syariah) sebagai salah satu dari beberapa lembaga keuangan yang ada di Indonesia merupakan salah satu pemain yang sukses dalam meraih kepercayaan masyarakat. Akan tetapi, salah satu yang perlu diwaspadai dalam menumbuhkan keprofesionalan BPD yaitu dengan meningkatkan terus pelayanan terhadap nasabah. Karena akan berdampak positif bagi perkembangkan BPD sendiri.

Pelayanan yang diberikan bank syariah harus menerapkan kesyariahannya yang berpedoman pada Al-Qur'an dan Hadis.

Seperti firman Allah dalam surat Ali-Imran ayat 159[3]

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّوا۟ مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَٱعْفُ عَنْهُمْ
وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: "*Maka disebabkan rahmat dariAllah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersiakap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka; mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.*"

Pada PT.BPD Syariah Sikabau, Pulau Punjung Dharmasraya kualitas pelayanan sangatlah penting. Pelayanan di BPD Syariah Sikabau

[3] Usman El-Qurtuby, *Al-Qur'an*, (Bandung: PT Cordoba Internasional Indonesia, 2012), hal.71

ini belum memuaskan dikarenakan adanya keluhan dari nasabah terhadap pelayanannya. Ketika penulis survey di lapangan, penulis merasakan sendiri bagaimana pelayanan yang ada di BPD Syariah Sikabau. Seperti kurangnya fasilitas ruangan yang mengakibatkan nasabah tidak nyaman. jumlah karyawan yang terbatas, sehingga karyawan kelelahan dan nasabah merasa kurang dipedulikan. kebersihan dan kerapian karyawan, di sini CS kurang bersih dan rapi dalam hal berpakaian dan berdandan, dan ini akan mengganggu kenyamanan nasabah dalam bertaransaksi karena saat bertransaksi nasabah banyak menghabiskan waktu dengan CS. kurang memahami kebutuhan nasabah, CS memang bertugas memberikan informasi dan memberikan pilihan kepada nasabah, namun CS juga harus membantu nasabah dalam memilih keputusan yang tepat yang akan diambil. Kurang tepat dan cepat melayani nasabah, di sini *teller* tidak selalu siap diposisi pada saat nasabah ingin bertransaksi, dan nasabah harus sabar menunggu. Keramahan dan kesopanan karyawan, di sini *teller* sudah dibilang sopan namun masih kurang ramah kepada nasabah, seperti senyuman terpaksa yang diberikan *teller* dan seakan nasabah berfikir seperti senyum cemoohan, mungkin ini terlihat sepele namun sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan berakibat buruk terhadap nama baik bank. Kemudian pengucapan salam, satpam harus mengucapkan salam pada setiap nasabah yang datang, namun di sini sangat jarang sekali satpam ngucapkan salam kepada nasabah padahal harus melambangkan bahwa bank ini bank syariah berbeda dengan bank

konvensional. Sebenarnya tidak bank syariah saja yang harus mengucapkan salam, tetapi setiap umat muslim wajib mengucapkan salam, dan ini yang jarang penulis temukan pada bank syariah seperti di BPD syariah sikabau ini.

Kepuasan adalah tingkat perasaan dimana nasabah menyatakan hasil perbandingan atas kinerja prodak jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Baik tidaknya pelayanan yang diberikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan dilihat dari masalah yang ada di PT.BPD syariah Sikabau masih dikatakan nasabahnya kurang puas dengan pelayanan yang diberikan baik CS, *teller* ataupun satpam.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT.BPD Syariah Sikabau, Pulau Punjung Dharmasraya).**

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah di atas maka dapat dikemukakan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya fasilitas di ruangan bank
2. Kurangnya jumlah karyawan
3. Kurang kebersihan dan kerapian karyawan
4. Kurang memahami kebutuhan nasabah oleh CS
5. Kurang tepat dan cepat melayani nasabah oleh *teller*
6. Kurangnya keramahaan dan kesopanan *teller*

7. Kurangnya keramahan dan kesopanan satpam terhadap nasabah

C. Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang dan begitu luasnya masalah, maka penulis membatasi penulisan ini pada Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan pada PT.BPD Syariah Sikabau Pulau Punjung Dharmasraya khususnya pada dimensi kualitas pelayanan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang menjadi kajian yaitu bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT.BPD Syariah Sikabau, Pulau punjung Dharmasraya.

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT.BPD Syariah Sikabau, Pulau Punjung Dharmasraya.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis khususnya dan para pembaca umumnya.
b. Dapat menjadi referensi atau literature penelitian lebih lanjut lagi dengan judul atau tema yang sama.

c. Sebagai masukan dan pertimbangan bagi PT.BPD Syariah Sikabau, Pulau Punjung Dharmasraya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

F. Penjelasan Judul

Untuk menghindari kesalah pahaman dalam memahami judul di atas, maka penulis perlu menjelaskan pengertian judul di atas sebagai berikut:

Pengaruh : Daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak kepercayaan dan perbuatan seseorang.[4]

Kualitas pelayanan: Tingkat mutu/nilai yang diharapkan sebagai jaminan terbaik atas kesetiaan nasabah.

Kepuasan nasabah: Adalah tingkat perasaan dimana nasabah menyatakan hasil perbandingan atas kinerja prodak jasa yang diterima dengan yang diharapkan.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwasanya cara untuk mendapatkan penilaian yang baik dari nasabah terhadap bank yaitu pihak bank harus mengutamakan pelayanan (*CS, teller,* dan satpam) yang berhadapan langsung dengan nasabah. Sehingga nasabah akan nyaman dan

[4] **http://kbbi.web.id/pengaruh&hl=id-ID. (**Diakses 26 November 2017)

merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT.BPD Syariah Sikabau, Pulau Punjung Dharmasraya.

G. Kajian Terdahulu

Penelitian ini sebelumnya pernah diteliti oleh Ali Mustagfirin, NIM 122503117 dengan judul "**Pengaruh Kehandalan Layanan *Teller* Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Bandar Buat Kota Padang**". Dalam penelitian ini Ali memfokuskan terhadap bagaimana kemampuan *teller* dalam memberikan pelayanan sehingga nasabah merasa puas.

Dan juga pernah diteliti oleh Sisca Octavieni, NIM 3113.034 dengan judul "**Pelayanan *Customer Service* Terhadap kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Syariah Al-Makmur Kantor Payakumbuh**". Pada penelitian ini lebih memfokuskan apa saja yang harus diberiksn *customer service* agar nasabah puas dengan kerja sama yang dilakukan pada bank BPR Syariah Al-Makmur Kantor Payakumbuh.

Dan pernah juga diteliti oleh Efriyanti, NIM 1406.015 dengan judul "**Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Pada PT. Bank Muamalat Indonesia (BMT) Tbk Cabang Pembantu Bukittinggi**". Pada penelitian ini penulis membahas tentang bagaimana layanan yang diberikan pihak bank baik itu CS, *teller,* satpam dan lain-lain terhadap kepuasan nasabah.

Dari kajian terdahulu di atas penulis ingin mengkaji lebih lanjut mengenai "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan**

Nasabah Pada PT.BPD Syariah Sikabau, Pulau punjung Dharmasraya". Sedangkan pada penelitian yang penulis lakukan ini lebih memfokuskan pada kualitas pelayanan yang mana CS, *teller* dan satpam harus mempunyai kemampuan yang baik untuk memenihi kebutuhan atau keinginan nasabah sehingga nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika skripsi merupakan garis besar penyusunan yang bertujuan memudahkan jalan pikiran dalam memahami keseluruhan isi skripsi adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan dengan mengemukakan latar belakang, rumusan dan batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, penjelasan judul, kajian terdahulu, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan kajian teori yang menjelaskan tentang pengertian dan tingkat penentu kepuasan, pelayanan dan etika, pelayanan utama pada bank. Dan landasan syariah.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini merupakan pemaparan tentang metodologi penelitian yaitu tentang jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan gambaran umum tentang PT.BPD Syariah dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian dan Penentu Tingkat Kepuasan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik, merasa disepelekan, tidak diperhatikan atau nasabah merasa tersinggung. Jadi kepuasan merupakan perasaan seseorang yang muncul setelah nasabah mengkonsumsi dan melakukan penilaian terhadap pelayanan jasa yang diberikan atau dirasakan dengan apa yang diharapkan.

Ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan, sebagaimana yang dikemukakan oleh Zeitham Berry dan para suraman pada akhirnya menjadi penentu tingkat kepuasan diantaranya:[5]

a. Bukti langsung (*Tangible*) yaitu meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan komunikasi.

   a) Penggunaan peralatan dan teknologi

      Cepatnya informasi yang masuk akibat majunya teknologi sektor informasi, seperti televise, radio, Koran atau majalah telah menjadikan masyarakat semakin cerdas. Masyarakat sudah sulit untuk dibohonngi, oleh karena itu kemajuan

[5] B. Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan,*…..., hal. 114

teknologi ini dimanfaatkan sebesar-besarnya untuk merebut hati konsumen.[6]

b) Kemudahan bertransaksi dengan ATM

Automatic teller machine atau anjungantunai mandiri alat kasir otomatis tanpa orang yang ditempatkan dihalaman atau diluar pekarangan bank yangsanggup menyelesaikan pembayaran uang tunai dan menangani transaksi-taransaksi keuangan yang rutin. Sementara itu dari surat keputusan direksi Bank Indonesia mendefenisikan Ajungan Tunai Mandiri sebagai kegitan kas yang dilakukan secara elektronik untuk memudahkan nasabah dalam menarik atau menyetorkan dana secara tunai, melakukan pemindahbukuan dan memperoleh informasi mengenai saldo rekening nasabah.[7]

ATM Card sebagai kartu keanggotaan ATM yang diberikan oleh bank penerbit kepada nasabahnya, yang didalamnya terdapat identitas bank dan pemegang, serta nomor kartu. Setiap pemegang kartu ATM mini mempunyai suatu *Personal Identificatian Number* (PIN) yang harus dirahasiakan dengan baik sehingga kartu tidak dapat disalahgunakan orang lain. Ada beberapa keuntungan dari ATM bagi bank yaitu:[8]

1) Menarik rekening baru
2) Mengurangi biaya tenaga kerja

[6] B. Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan,…..*), hal. 114
[7] Melayu SP. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan,* (Jakarta: Bumi Aksara,2002), hal. 167
[8] Melayu SP. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan,….*., hal. 168

3) Menambah pendapatan dari biaya pelayanan ATM
4) Fleksibilitas lokasi ATM
5) Meningkatkan *cutomer service*

c) Penataan eksterior dan interior

Penentuan *lay out* dapat dilakukan untuk dua macam yaitu *lay out* gedung dan ruangan. Kedua *lay out* ini saling mendukung kenyamanan nasabah dalam urusan dengan hal-hal yang perlu diperhatikan untuk *lay out* gedung adalah:[9]

1) Bentuk gedung yang memberikan kesan bonafit
2) Lokasi parker yang luas dan nyaman
3) Keamanan disekitar gedung
4) Tersedia tempat ibadah
5) Tersedia telepon umum/fasilitas lain khusus untuk nasabah

Faktor-faktor yang menjadi pertimbangan dalam menyusun peralatan ruangan suatu bank adalah sebagai berikut:[10]

1) Produk yang dihasilkan (jumlah jasa yang diberikan)
2) Banyaknya ruangan yang dibutuhkan

[9] Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), hal. 208
[10] Kasmir, *Manajemen Perbankan*,….., hal. 209

3) Urutan operasi (dari *customer service, teller* dan administrasi)
4) Aliran orang dalam ruangan
5) Pendingin ruangan dan sirkulasi udara
6) Dekorasi ruangan
7) Fleksibilitas (kemudahan berpindah-pindah)

d) Kebersihan dan kerapian karyawan

Selain itu hal yang perlu diperhatikan dalam fisik nyata bank adalah kebersihan dan kerapian karywan.

Adapun yang harus diperhatikan dalam penampilan adalah:

1) Menjaga sikap tubuh yang seimbang
2) Menunjukan ekspresi wajah yang simpati
3) Menjaga kebersihan diri
4) Menjaga bau badan dan mulut
5) Menjaga kesehatan sehingga tampil prima

Penampilan karyawan bank menjadi perhatian para nasabah. Nasabah akan memperhtaikan petugas bank selama melayani mereka. Semua penampilan dan gerak-gerik petugas bank tidak luput dari perhatian, karena itu karyawan harus menyadari dirinya menjadi sorotan orang. Maka ia harus berpenampilan yang bersih, rapid an didukung dengan sikap ramah dan santun agar nasabah lebih simpai.

b. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu suatu karakteriktik kecocokan dalam pelayanan manusia yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggapan.

a) Mampu melayani dengan cepat dan tepat karyawan bank

Dalam melayani nasabah diharapkan kepada karyawan bank melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan yang membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.[11]

b) Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Karyawan bank harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Karyawan yang lambat akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

c. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan.

a) Ketetapan jam kerja dan operasional

Kesesuaian pembukaan dan penutupan sebuah bank haruslah mengukuti peraturan yang berlaku. Pelayanan yang diberikan tepat waktu dan sesuai dengan yang dijanjikan menjadikan kepuasan bagi nasabah, karena pada umumnya

[11] Kasmir, *Etika Customer Service*,….., hal. 35

nasabah adalah orang-orang yang sibuk, sehingga kedatangan mereka ke bank dapat dilakukan kapan saja selama proses perbankan berjalan. Sementara itu para karyawanpun akan senantiasa membantu pemenuhan kebutuhan nasabahnyaselama urusan yang mereka bawa berhubungan dengan pelayanan bank dan waktu kerja operasional bank.[12]

b) Kemudahan pelaksanaan transaksi

Nasabah adalah raja. Artinya semua raja harus dipenuhi keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank.[13]

c) Ketetapan pencatatan transaksi

Seorang karyawan harus melakukan penjatatan yang benar mengenai segala transaksi yang bertalian dengan kegiatan banknya. Prinsip ini sangat penting karena tingkat kepercyaan atas informasi dan pencatatan transaksi bank yang sangat tergantung pada kebenaran data penggunaan standar akuntansi yang berlaku. Wujud nyata pelaksanaan prinsip ini adalah seorang banker harus menghindari pencatatan transaksi yang

[12] Kasmir, *Manajemen Perbankan*, ,,,,,,, hal. 227
[13] Kasmir, *Manajemen Perbankan*, ,,,,,,, hal. 221

tidak benar, melaporkan ke atasan apabila mengetahui terjadinya pencatatan yang tidak benar.[14]

d) Pelayanan yang sabar dan selalu siap membantu

Nasabah juga manusia sebagaimana aparat/staf yang memungkinkan bisa ramah atau bahkan bisa sabar, memiliki jiwa jujur, rasa kasih saying dan seterusnya. Tetapi dalam menghadapi nasabah, yang menjadi tantangan adalah dalam menghadapi nasabah yang marah. Terhadapnasabah ynag demikian, bila berhasil memuaskan nasabah adalah mutu prestasi yang gemilang.[15] Nasabah yang datang harus disambut dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, dan menyenangkan. Dalam hal ini karyawan karyawan sebagai resepsionis harus bersikap memberi perhatian bicara dengan suara yang lembut dan jelas denganbahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salamat pagi/siang/sore.[16] Banyak hal yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan, diantaranya karyawan jangan bertindak tergesah-gesah mengingat masih banyak nasabah yang menunggu. Hal ini dapat mempengaruhi informasi yang diberikan, tidak akurat sehingga mengakibatkan nasabah tidak puas.

---

[14] Melayu SP. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan,* ….., hal. 157
[15] B. Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan,*…..., hal. 117
[16] Kasmir, *Manajemen Perbankan,* ….., hal. 210

d. Jaminan (*Assurance*) yaitu mencangkup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.[17]

a) Keramahan dan kesopanan karyawan

Dalam rangka menjalankan tugasnya, karyawan bank haruslah didukung dan memiliki sifat-sifat, watak serta kepribadian sebagai berikut:[18]

1) Lemah lembut dan sopan santun dalam berbicara
2) Ramah tamah dan murah senyum kepada semua nasabah
3) Sabar dalam melayani nasabah
4) Dapat dengan mudah memahami prilaku dan sifat nasabah
5) Rapi dan berpenampilan menarik
6) Dapat memberikan infoemasi yang jelas dan mudah dipahami
7) Cerdas dan pandai
8) Dapat menjaga rahasia bank

b) Pengetahuan karyawan terhadap bank syariah

Manajemen puncak sangat menentukan keberhasilan usaha suatu bank. Akan tetapi, peranan pegawai bank yang

[17] Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa,* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), hal. 217

[18] Kasmir, *Manajemen Perbankan,* ….., hal. 171

profesional dalam pelaksanaan tugasnya juga memiliki kontribusi besar. Profesionalisme mengandung arti sangat luas, baik ditinjau dari segi pengetahuan karyawan, kemampuan teknis karyawan, keahlian pengalaman dan wawasan yang jauh ke depan.[19]

c) Kejujuran karyawan dalam setiap transaksi

Persaingan yang bebas dan jujur merupakan landasan bagi sistem ekonomi pasaran yang bebas. Namun demikian para banker pada suatu bank atau bersama dengan banker yang lainnya tidak dibenarkan melakukan kerjasama berupa kesepakatan perjanjian yang curang atau tidak sehat, dengan tujuan untuk memenangkan persaingan atau menjauhkan bank lainnya. Praktek-praktek persaingan yang tidak jujur yang sederhana, misalnya: dapat berupa kesepakatan atau perjanjian bank lain untuk melarang nasabahnya untuk menjadi nasabah bank lain. Termasuk di dalamnya adalah para banker dalam mempromosikan produknya harus menggunakan cara-cara yang baik dan tidak bersifat menipu serta menjebak masyarakat.[20]

d) Keterampilan karywan dalam menangani keluhan

Kecepatan dalam penanganan keluhan masyarakat merupakan hal sangat penting dan berdampak fositif apabila

[19] Melayu SP. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan,*…., hal. 156
[20] Kasmir, *Manajemen Perbankan,* ….., hal. 158

keluhan pelanggan dapat ditanggapi dengan segera, maka kepuasan pelanggan terhadap perusahaan akan bertambah. Oleh karena itu kecepatan penanganan keluhan pelanggan yaitu:[21]

Dalam menghadapi pelanggan yang marah, disarankan agar:

1) Jagalah agar hati tetap dingin
2) Dengarkanlah dengan sikap simpati
3) Ambillah tindakan untuk memecahkan masalah pelanggan
4) Giringlah insiden tersebut kepenyelesian yang ramah
5) Jangan harapkan dapat memenangkan semua pelanggan
6) Cari dan sambut kleuhan itu
7) Terimalah keluhan itu dengan sungguh-sungguh
8) Ikut sertakan pimpinan puncak untuk secara aktif mendengarkan dan membeantu penyelesaian keluhan pelanggan
9) Belajar dan membenah dirilah dari keluhan yang diterima

e. Empati (*Empathy*) yaitu yang memiliki kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami

[21] B. Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan,*…..., hal. 117

kebutuhan para pelanggan. Jika pelangggan mengeluh harus dicari solusi untuk mencapai persetujuan yang harmonis dengan menunjukkkan rasa peduli yang tulus.[22]

a) Pelayanan karyawan bank dalam menanggapi keluhan nasabah

Dalam menangani keluhan nasabah hendaknya memperhatikan aspek kewajaran dan keadilan dalam mengeluarkan biaya kualitas dan penerapan kinerja jangka panjang. Apabila keluhan pelangggan dapat ditanggapi dengan segera, maka kepusan pelanggan terhadap perusahaan akan bertambah. Dengan menyelesaikan complain atau keluhan nasabah dengan cepat dan efisien dengan manajemen yang baik, mungkin perusahaan tidak membuat pelangannya jera dan tetap dapat mempertahankan mereka.[23]

b) Kemampuan karyawan bank dalam memberikan solusi dari permasalahan nasabah

Pelayanan yang diberikan harus mampu meyakini nasabah dengan argument-argumen yang masuk akal. Petugas CS jugaharus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya. Jika permasalahan yang tidak sanggaup dijawab atau diselesaikan oleh karyawan bank, maka harus meminta bantuan kepada petugasyang mampu.[24]

---

[22] Bukhari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2002), hal. 231

[23] Ivon Wood, *Layanan Pelanggan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), hal. 97

[24] Kasmir, *Manajemen Perbankan*, ….., hal. 220

B. Pelayanan dan Etika

Sebenarnya masalah pelayanan adalah masalah yang tidak rumit. Namun karena kurang diperhatikan, maka dapat menimbulkan hal yang rawan, jika hal ini muncul kepermukaan, maka petugas pelayanan akan menjadi sasaran dari segala pihak.

a. Penegertian pelayanan

a) Philip Kotler, pelayanan merupakan kegiatan atau manfaat yang diberikan satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

b) H. Melayu S.P Hasibuan, pelayanan atau *service* merupakan kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepihak lain, dimana pelayanan itu dilakukan yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

1) Ramah tamah dimaksudkan bahwa pelayanan dilakukan dengan wajah ceria, wajar dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan. Misalnya dengan berkata “apa yang bisa saya bantu?”

2) Adil artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan aturan antrian.

3) Cepat dan tepat dimaksudkan pelayanan yang diberiakn tidak bertele-tele dan harus baik serta benar.

4) Etika adalah suatu sitem moral prilaku yang berdasarkan peraturan dan norma-norama sosial, budaya, dan agama yang berlaku dalam sutau masyrakat.

Etika itu sendiri berasal dari bahasa Yunani, yaitu *ethos*, yang berarti:

a) Adat, watak, akhlak, perasaan, perasaan dan cara berfikir
b) Sikap batin yang sesuai dengan norma-norma etik

Jadi pelayanan atau *service* dapat disimpulkan sebagai kegiatan pemberian kepuasan dari satu pihak kepihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu. Dimana pemberian jasa dilakukan dengan ramah tamah, adil, cepat dan tepat serta dengan etika yang baik.sehingga memnuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.[25]

Sebagai karyawan yang berhubungan langsung dengan nasabah, *Cutomer Service* (CS), *teller* dan satpam perlu mempunyai suatu etika untuk memuaskan para nasabah, etika tersebut antara lain:[26]

1) Sikap dan prilaku, nasabah seringkali memperhatikan sikap dan prilaku ini, baik sengaja atau tidak, terutama sikap yang mau mneolong dan peduli terhadap kebutuhan nasabah.

[25] Melayu SP. Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan,* ….., hal. 152-155
[26] Kasmir, *Etika Customer Service,* ….., hal. 81-83

2) Penampilan, penampilan karywan juga harus selalu terlihat senang dan gembira termasuk pada saat berhubungan dengan nasabahnya.
3) Cara berpakaian, artinya cara menggunakan baju, celana, atau aksesoris yang melekat pada pakaian yang dikenakan harus serasi antara baju dan celana termasuk warna yang digunakan.
4) Cara berbicara, cara berkomunikasi dengan nasabah harus jelas, singkat dan tidak bertele-tele.
5) Gerak-gerik, gerak-gerik meliputi mimic wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota badan atau kaki
6) Cara bertanya, dalam praktiknya, nasabah memiliki sifat yang berbeda-beda di antara sekian banyak nasabah, ada yang banyak diam da nada pula yang cerewet atau banyak Tanya. Jadi karyawan harus berpandai-pandai dalam menyikapinya.

b. Ciri-ciri pelayanan yang baik[27]

a) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamaan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan, dan menarik, pandai berbicara serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Cara kerja karywan harus rapi dan cekatan.

[27] Kasmir, *Etika Customer Service*, ….., hal. 33-39

b) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya nasabah ingin dilayani secara prima. Salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan-peralatan dan fasilitas seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

c) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Bertanggung jawab kepada nasabah sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai selesai. Nasabah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya.

d) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Melayani dalam batas waktu yang normal, jangan membicarakan hal-hal yang diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani pelanggan. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat nasabah menjadi tidak betah dan malas berhubunggan kembali. Usahan jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal

pembicaraan maupun pekerjaan. Kesalahan akan membuat nasabah kesal yang menimbulkan perusahan tidak profesional.

e) Mampu berkomunikasi

Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah, mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Mampu berkomunikasi juga akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas sehingga tidak timbul salah paham. Komunikasi sangat penting terutama yang berhubungan secara langsung. Komunikasi lewat telepon atau sarana lainnya harus dengan tutur kata yang lemah lembut yang enak didengar oleh telinga pelanggan.

f) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Artinya karyawan harus menjaga kerahasiaan nasabah terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Menjaga rahasia nasabah sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan dan merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada perusahaan.

g) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Karyawan yang khusus melayani pelanggan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Dalam hal ini kualitas manusia perlu dididik sesuai dengan bidang kemampuannya. Akibat ketidakmampuan dalam melayani nasabah akan

berakibat fatal yaitu kelambatan dan ketidaktetapan pekerjaan sehingga membuat kesalahan dan tidak mampu melayani nasabah.

h) Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan nasabah dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan nasabah secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan nasabah tidak salah.[28]

i) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya. Pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, meninggatkan kepercayaan lebih berat dari pada mempertahankan kepercayaan yang sudah diberikan.

c. Sebab-sebab nasabah kabur

Banyak penyebab nasabah kabur meninggalkan bank, agar kejadian ini tidak terulang, maka seorang karyawan bank harus tahu sebab-sebab nasabah kabur meninggalkan bank,[29] Beberapa sebab nasabah kabur adalah:

[28] Tesis: Madona Khairunisa, 21096201105 pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pt. bank riau kepri cabang syariah pekanbaru

[29] Kasmir, *Etika Customer Service*, ….., hal. 58-60.

a) Pelayanan yang tidak memuaskan

Nasabah yang merasa diacuhkan akan cepat tersinggung sehingga kemungkinan tidak akan melakukan transaksi atau mungkin merasa dongkol terhadap pelayanan yang diberikan. Pelanggan yang disepelekan juga akan merasa tersinggung.

b) Produk yang tidak baik dan tidak lengakap

Kurangnya produk yang ditawarkan juga berpotensi membuat nasabah tidak menjadi pelanggan kita lagi. Hal ini disebabkan nasabah kurang memiliki pilihan. Artinya sekali berhenti nasabah dalam suatu perusahaan nasabah ingin kebutuhannya segera terpenuhi dengan tersedia produk atau jasa yang lengkap.

c) Ingkar janji dan tidak tepat waktu

Perusahaan sebaiknya tidak ingkar janji dan kalaupun melakukan janji dengan nasabah terlebih dahulu diperkirakan waktu penyelesaiannya yang betul-betul tepat. Pelanggan biasanya tidak mau tahu alas an yang dikemukakan perusahaan, yang penting bagi pelanggan adalah apa yang dijanjikan harus direalisasikan sesuai dengan tanggal atau janji yang diucapkan.

d) Biaya yang realtif mahal

Besarnya biaya yang dibebankan kepada pelanggan juga akan memengaruhi nasabah kabur. Biaya yang dibebankan

kepada nasabah harus relative lebih murah seprti biaya adminidtrasi, biaya iuran atau biaya lainnya.

e) Lokasi sulit dijangkau

Pelanggan menginginkan lokasi perusahaan mudah dijangkau. Artinya lokasi yang ditetapkan perusahaan benar-benar strategis.

f) Sikap dan prilaku yang harus ditunjukan

Dalam rangka menjalankan tugasnya, karyawan haruslah menunjukan sikap dan prilaku sebagai berikut:[30]

a) Jujur dalam bertindak dan bersikap
b) Rajin, tepat waktu, dan tidak pemalas
c) Selalu murah senyum
d) Lemah lembut dan ramah tamah
e) Sopan santun tutur kata dan hormat
f) Periang, selalu ceria, dan pandai bergaul
g) Simpatik
h) Fleksibel
i) Serius
j) Memiliki rasa tanggung jawab
k) Rasa memiliki perusahaan
l) Suka menolong nasabah

[30] Kasmir, *Etika Customer Service*, ….., hal. 117-121.

Seperti firman Allah dalam surat Ali-Imran ayat 159.[31]

فَبِمَا رَحۡمَةٖ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمۡۖ وَلَوۡ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلۡقَلۡبِ لَٱنفَضُّواْ مِنۡ حَوۡلِكَۖ فَٱعۡفُ عَنۡهُمۡ وَٱسۡتَغۡفِرۡ لَهُمۡ وَشَاوِرۡهُمۡ فِي ٱلۡأَمۡرِۖ فَإِذَا عَزَمۡتَ فَتَوَكَّلۡ عَلَى ٱللَّهِۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلۡمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Artinya: *"Maka disebabkan rahmat dariAllah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersiakap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka; mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya."*

Jadi karyawan bank harus memandang bahwa nasabahnya bukan saja sebagai nasabah tetapi sebagai manusia yang butuh keramah tamahan. Ini akan mudah bagi karyawan untuk mengingat mereka sehingga mereka menjadi nasabah yang setia.

C. Pelayanan Utama pada Bank

Barisan paling depan yang berperan dalam aktifitas utama disebuah bank dan merupakan karyawan yang berhubungan langsung dengan nasabah diantaranya:

a. *Customer service*

Customer sevice (CS) merupakan petugas atau karyawan yang sengaja dibentuk untuk melayani karyawan oleh industry keuangan seperti perbankan, asuransi atau *leasing*. Secara umum CS adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk

[31]Usman El-Qurtuby, *Al-Qur'an,….*, hal.71

memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Jadi intinya CS melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan.[32]

Fungsi CS adalah sebaagai berikut:[33]

a) *Resepsionis,* artinya seorang CS berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke perusahaan. Dalam hal menerima tamu, CS harus bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan.
b) *Deskman,* artinya seorang CS berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.
c) *Salesman,* artinya CS berfungsi sebagai orang yang menjual produk sekaligus sebagai pelaksana *cross selling.*
d) *Customer relation officer,* yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk membujuk dan meyakinkan agar nasabah tetap bertahan dan tidak lari dari perusahaan yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.
e) *Komunikator,* yaitu berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberi informasi tentang

[32] Kasmir, *Etika Customer Service*, ….., hal. 180.
[33] Kasmir, *Etika Customer Service*, ….., hal. 180.

segala sesuatu yang ada hubungannya antara perusahaan dengan nasabah.

a. *Teller*

Teller merupakan petugas dari bank yang pekerjaan sehari-harinya adalah untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan perbankan oleh nasabahnya.

Funsi *teller* adalah sebagai berikut:[34]

a) Orang yang menerima setoran uang (tunai dan nontunai) dari berbagai pihak. Pendek kata semua uang masuk biasanya melalui *teller* atau kasir.

b) Orang yang melakukan pembayaran uang (tunai dan nontunai) kepada berbagai pihak. Artinya semua uang yang keluar dari perusahaan harus melewati kasir atau *teller*

b. Satpam

Satpam, merupakan satuan pengamanan yang bertugas melindungi aset perusahaan juga berkewajiban melindungi aset nasabah. Nasabah akan merasa aman untuk melakukan kegiatan jika dijaga oleh keamanan yang baik. Keamanan yang baik tidak hanya bertindak tegas akan tetapi juga ramah, sopan, dan lemah lembut terhadap nasabah.[35]

[34] Kasmir, *Etika Customer Service*, ….., hal. 25.
[35] Kasmir, *Etika Customer Service*, ….., hal. 25.

D. Landasan Syariah Pelayanan

1. Al-Qur'an

Al-Qur'an Surat Al-Furqan ayat 63[36]

وَعِبَادُ ٱلرَّحۡمَٰنِ ٱلَّذِينَ يَمۡشُونَ عَلَى ٱلۡأَرۡضِ هَوۡنٗا وَإِذَا خَاطَبَهُمُ ٱلۡجَٰهِلُونَ قَالُواْ سَلَٰمٗا ٦٣

Artinya:"*Dan hamba-hamba Tuhan yang Maha Penyayang itu (ialah) orang-orang yang berjalan di atas bumi dengan rendah hati dan apabila orang-orang jahil menyapa mereka, mereka mengucapkan kata-kata (yang mengandung) keselamatan".*

Maksud dari ayat di atas adalah karyawan haruslah bersifat rendah hati pada setiap nasabah, menyampaikan sesuatu dengan lemah-lembut dan sopan-santun tanpa membeda-bedakan status nasabah.

Al-Qur'an Surat Al-Isra' ayat 53[37]

وَقُل لِّعِبَادِي يَقُولُواْ ٱلَّتِي هِيَ أَحۡسَنُۚ إِنَّ ٱلشَّيۡطَٰنَ يَنزَغُ بَيۡنَهُمۡۚ إِنَّ ٱلشَّيۡطَٰنَ كَانَ لِلۡإِنسَٰنِ عَدُوّٗا مُّبِينٗا ٥٣

Artinya:"*Dan katakanlah kepada hamba-hamba-Ku: "Hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang lebih baik (benar). Sesunggunya syaitan itu menimbulkan perselisihan diantara mereka. Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagi manusia".*

[36] Usman El-Qurtuby, *Al-Qur'an,…..*, hal. 359

[37] Mardani, *Ayat-Ayat dan Hadis Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers,2012), Ed.1, Cet.Ke-2, hal. 16

Maksud dari ayat di atas adalah setiap karyawan haruslah mengucapkan kata-kata yang baik dan tidak menyinggung perasaan nasabah serta mengucapkan kata-kata yang dimengerti oleh nasabah. karna apabila ada nasabah yang merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan karyawan maka nasabah akan pergi dan menceritakan pelayanan buruk karyawan tersebut.

وَٱقۡصِدۡ فِي مَشۡيِكَ وَٱغۡضُضۡ مِن صَوۡتِكَۚ إِنَّ أَنكَرَ ٱلۡأَصۡوَٰتِ لَصَوۡتُ ٱلۡحَمِيرِ ١٩

Artinya:"*Dan sederhanalah kamu dalam berjalan dan lunakkanlah suaramu. Sesungguhnya seburuk-buruk suara ialah suara keledai"*.

Maksud dari ayat di atas adalah karyawan harus meberikan pelayanan dengan sopan kepada nasabah baik dalam perkataan maupun perbuatan. Karna jika karyawan memberikan pelayan nyaman maka nasabahpun akan senang.

2. Al-Hadits

Orang yang beriman diperintahkan untuk bermurah hati, sopan dan bersahabat saat berinteraksi dengan sesama manusia. Rasulullah SAW telah mengkategorikan orang yang beriman adalah orang yang bersifat sopan dengan orang lain dan bersahabat dengannya.

Hal ini sesuai dengan hadis nabi

((لا يُؤمِنُ أحدُكم حتى يُحِبَّ لأخيه ما يُحِبُّ لنفْسِه))

"Tidak sesempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri". (HR. Bukhori)

Maksud dari hadits di atas adalah Allah sangat mencintai hambanya yang mencintai saudaranya (artinya mencintai di sini adalah menghormati orang lain) jadi, setiap karyawan harus saling menghormati sesama karyawan maupun pada nasabah karna saling mengormati akan membawa pada kedamaian dan persaudaraan.

Hadist Nabi riwayat Muslim:

عن ابن هريرة رضى الله عنه قا ل رسول الله صلى عليه وسلم من نفس عن مسلم كربة من كرب الدنيا نفس الله عن كربة من كرب يوم القيامة ومن يسر على معسر يسرالله عليه فىالدنيا والاخرة ومن ستر مسلما ستراالله فى الدنيا والاخرة والله فى عون العبدما كان العبدفى عون اخيه.(رواه مسلم)

"orang yang melepaskan seorang muslim dari kesulitannya di dunia, allah akan melepaskan kesulitannya di hari kiamat; dan allah senantiasa menolong hambanya selama ia (suka) menolong saudaranya.[38]

Maksud dari ayat di atas adalah setiap manusia harus saling tolong-menolong dalam kesusahan, karna orang yang senantiasa menolong orang lain maka Allah akan menyayanginya dan melepaskan segala kesulitanya.

E. Kerangka Pemikiran

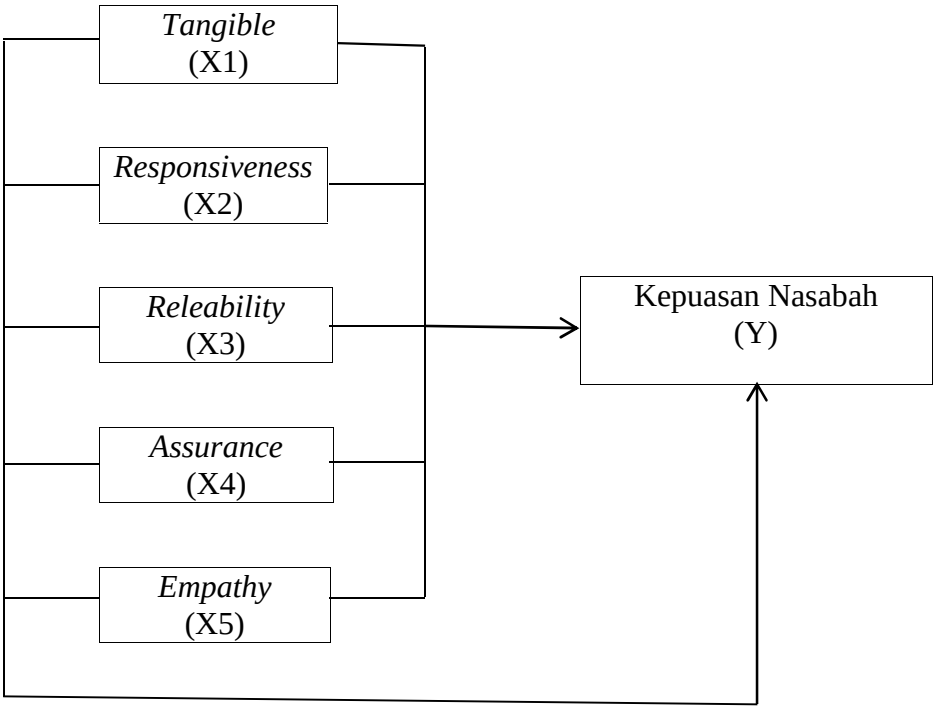
Bank harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para nasabah, agar nasabah dapat merasa puas. Untuk itulah, bank perlu menilai apa saja yang mempunyai hubungan dengan kepuasan nasabahnya. Kualitas pelayanan terdiri dari beberapa dimensi yaitu *tangible, responsiveness, reliability, assurance, empathy.* Kelima

[38] Abu 'Isa Muhammad bin Isa at Tirmizi, *Sunan at-Tirmizi*, (Beirut: Daar Ikhya atthurots al arabi, tt), jilid, hal. 599

dimensi itulah yang akan mempengaruhi kepuasan nasabah. Berdasarkan hal tersebut, kerangka pemikiran pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1

Kerangka berfikir



F. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka dapat dikemukakan hipotesis bahwa kualitas pelayanan (*tangible, responsiveness, reliability, dan empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPD Syariah Sikabau, Pulau Punjung Dharmasraya

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini penulis akan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, mengumpulkan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.[39]

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang penulis dijadikan dalam melaksanakan penelitian ini adalah PT.BPD Syariah Sikabau, Pulau Punjung, Dharmasraya. Penelitian ini penulis lakukan pada bulan juni 2018 sampai selesainya penelitian ini.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

   Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

[39] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis,* (Bandung: Alfabeta.CV, 2014), hal. 13

kesimpulannya.[40] Secara umum yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT.BPD Syariah Sikabau, Pulau Punjung, Dharmasraya yang dihitung dalam 3 tahun terakhir yaitu berjumlah 1206 orang nasabah.

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian populasi yang dipandang sebagai representative dari jumlah populasi. Adapun teknik dalam pengambilan sampel pada penelitian ini ialah menggunakan teknik *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogeny (mengandung ciri yang sama).[41]

Rumus untuk menentukan sampel yaitu:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

e = nilai kritis = 10% (0.10)

untuk menghitung beberapa sampel yang akan diambil adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{1206}{1+1206(0.1)^2}$$

[40] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis,…* hal. 115
[41] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis,….*hal. 118

$$n = \frac{1206}{1+1206(0.01)}$$

$$n = \frac{1206}{13.06}$$

$n = 92.3 = 93$

jadi sampel yang didapatkan sebanyak 93 orang nasabah.

D. Variabel Penelitian

Variabel adalah objek penelitian, atau apa yang menjadi perhatian suatu penelitian. Dalam butir klasifikasi variabel ini peneliti hendaknya mengemukakan mana variabel independem (variabel bebas, yakni variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependem (variabel terikat, tidak bebas, yakni variabel yang dipengaruhi.[42]

Variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel bebas (X)

   Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi suatu kejadian.Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Variabel bebas terdiri dari lima variabel diantaranya:

   X1 = *Tangible*

   X2 = *Responsiveness*

   X3 = *Releability*

   X4 = *Assurance*

   X5 = *Empathy*

[42]Hamidi.*Metode Penelitian dan Teori Komunikasi*, (Malang: UPT. Penerbitan UUM, 2007), cet. 1.hal. 139.

2. Variabel terikat (Y)

   Dalam variabel terikat yaitu variabel sebagai akibat dari variabel bebas.Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepuasan nasabah.

E. Sumber data

Dalam penelitian ini agar mendapatkan data yang maksimal, maka penulis menggunakan sumber data sebagai berikut:

1. Data Primer

   Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama.Data primer dalam penelitian ini adalah pertanyaan langsung yang ditanyakan kepada nasabah. Mengenai masalah yang dibahas yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT.BPD Syariah Sikabau, Pulau Punjung, Dharmasraya.

2. Data Sekunder

   Data sekunder, yaitu jenis data dalam bentuk yang sudah jadi melalui publikasi dan informasi yang dikeluarkan diberbagai organisasi atau perusahaan, termasuk majalah, jurnal, dan lembaga lainnya yang berkaitan dengan masalah yang penulis teliti. Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah laporan-laporan dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian yang ada pada PT.BPD Syariah Sikabau, Pulau Punjung, Dharmasraya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:

1. Observasi

   Observasi ialah metode atau cara menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung.[43] Observasi merupakan pengamatan langsung atau tidak langsung yang dilakukan oleh penulis terhadap objek yang diteliti yaitu PT.BPD Syariah Sikabau, Pulau Punjung, Dharmasraya.

2. Angket/Kuesioner

   Kusioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.[44] Metode ini dilakukan dengan menyebarkan lembar pertanyaan yang berkaitan dengan permasalahan kepada para responden yakni nasabah PT.BPD Syariah Sikabau, Pulau Punjung, Dharmasraya.

   Untuk menghitung kuesioner menggunakan skala likert:

[43] Heri Jauhari, *Panduan Penulisan Skripsi Teori dan Aplikasi*, (Bandung: CV.Pustaka Setia, 2010), hal. 48

[44] Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis,*….hal. 199

Tabel.3.1
Kriteria Pemberian Skor

Alternatif jawaban	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

G. Instrument Penelitian

Instrument penelitian atau instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatan mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa angket. Penyusunan instrument penelitian dituangkan dalam bentuk butir-butir pertanyaan dan pernyataan. Metode skala likert bergradiasi lima digunakan dalam butir pertanyaan dan pernyataan yang ada pada kuesioner untuk menentukan kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan. Dan adapun yang menjadi instrument penelitian dari penulis nantinya yaitu:

Tabel 3.2
Instrumen Penelitian

Kualitas Pelayanan (X)						
No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Bukti Fisik (*Tangible* X1) 1. Lingkungan Parkir PT.BPD Syariah Sikabau luas, kendraan tertata dengan rapi sehingga membuat nasabah nyaman saat parkir kendaraan					
	2. Ruangan PT.BPD Syariah Sikabau rapi, nyaman dan bersih					
	3. Karyawan berpakaian rapi dan bersih selama bertugas					
2.	Keandalan (*Releability* X2) 1. Karyawan yang memberikan pelayanan sesuai harapan nasabah					
	2. Memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada nasabah					
	3. Pencatatan yang akurat oleh karyawan saat bertransaksi					
3	Daya Tanggap (*Responsiveness* X3) 1. Karyawan melayani nasabah yang datang dengan cepat, tepat dan kerelaan untuk membantu/menolong nasabah					
	2. Karyawan siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari nasabah					
	3. Kebijakan karyawan dalam menghadapi komplain dari nasabah					

4	Jaminan (*Assurance* X4) 1. Karyawan memberikan jaminan berupa kepercayaan diri dan tanggung jawab kepada nasabah					
	2. Jaminan yang diberikan karyawan membuat nasabah merasa dipedulikan					
	3. Jaminan yang diberikan sesuai dengan keluhan nasabah					
5	Empati (*Emphaty* X5) 1. Melayani nasabah dengan tidak membedakan status sosial					
	2. Kesungguhan karyawan dalam memperhatikan kepentingan nasabah					
	3. Karyawan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap nasabah					

Kepuasan Nasabah (Y)						
No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
	Kepuasan 1. Nasabah merasa kebutuhan dan keinginannya terpenuhi					
	2. Jaminan yang diberikan karyawan mampu membuat nasabah merasa puas baik dari segi pelayanan maupun produknya					
	3. Ketika keinginan dan harapan nasabah sudah terpenuhi, maka nasabah akan memberitahukan kualitas produk/layanan kepada orang lain					

H. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrumen. Untuk memperoleh instrumen tes yang benar-benar valid, maka instrumen tes dibuat berdasarkan kurikulum.[45] Suatu instrumen yang valid memiliki validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Untuk menafsirkan hasil uji validitas, kreteria yang digunakan adalah:

a. Jika nilai r hitung lebih besar (>) dari nilai r tabel maka item angket dinyatakan valid dan dapat dipergunakan, atau
b. Jika nilai r hitung lebih kecil (<) dari nilai r tabel maka item angket dinyatakan tidak valid dan tidak dapat dipergunakan.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat keandalan suatu instrument. Instrument yang reliable akan menunjukkan bahwa instrument tersebut akan mampu mengungkapkan data yang dapat dipercaya (dapat diandalkan). Uji reliabilitas dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan SPSS, dengan menggunakan alat ukur ordinal. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrument dapat memberi hasil. Pengukuran

[45] Arikunto Suharsimi, *Manajemen Pendidikan*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2007), hal. 171.

yang konsisten apabila pengukuran dilakukan berulang-ulang terhadap gejala yang sama dengan alat pengukuran yang sama.

Uji reliabilitas ini hanya dilakukan pada data yang dinyatakan valid. Untuk menguji reliabilitas digunakan teknik *croancbach alpa* >0,60 di mana pada pengujian ini menggunakan bantuan computer program SPSS.

Rumus *croanbach alpa* adalah sebagai berikut :[46]

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_i^2}\right]$$

Keterangan :

r_{11}	:	Releabilitas Instrumen
k	:	Jumlah Kuisioner
$\Sigma \sigma_b^2$	:	Jumlah varians butir
σ_i^2	:	Varians total

3. Uji Normalitas

Normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Pengujian normalitas dilakukan dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik normal P-P Plot. Sebagai dasar pengambilan keputusan, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residual tersebut telah normal.

[46] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006, hal. 236

4. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Pengujian heteroskedastisitas menggunakan metode grafik (melihat pola titik-titik pada grafik regresi). Pengujian yang baik adalah tidak terjadinya heteroskedastisitas.

Dasar kriterianya dalam pengambilan keputusan:

a. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
b. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

5. Uji Linieritas

Linieritas dimaksudkan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas sebagai prediktor mempunyai hubungan linear atau tidak dengan variabel terikat.

I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan peniliti dalam hal ini diantaranya:[47]

1. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda berfungsi untuk mengetahui pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat.

[47]http://duwiconsultant.blogspot.com/2011/11/analisis-regresi-linear-berganda.html?m=1, (04 Juli 2018)

Pengolahan data akan dilakukan menggunakan alat bantu aplikasi *soft ware SPSS* Rumus untuk regresi linear berganda sebagai berikut:

Y = a + b1X1 + b2X2 + b3X3 + b4X4 +b5X5

Keterangan:

Y = variabel dependen

X = variabel independen

X1 = *Tangibe*

X2 = *Responsiveness*

X3 = *Releability*

X4 = *Assurance*

X5 = *Empathy*

a = konstanta

bi = koefisien regresi

2. Koefisien Korelesi (R)

Koefisien ini menunjukan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independen (X1,X2,X3,X4,X5) terhadap variabel dependen (Y). Nilai R berkisar antara 0 sampai 1.

Tabel 3.3
Pedoman Untuk Memberikan
Interpretasi Kofisien Korelasi

No	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1	0,00 – 0,199	Sangat rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Sedang
4	0,60 – 0,799	Kuat
5	0,80 – 1.000	Sangat Kuat

Sumber: *Sugiono. Metodologi Penelitian*

a. Nilai semakin mendekati 1, maka hubungan yang terjadi semakin kuat.
b. Nilai semakin mendekati 0, maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinan (R^2) menunjukkan besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin baik kemampuan variabel independen menerangkan variabel dependen. Jika determinasi (R^2) semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen adalah besar terhadap variabel dependen. Hal ini berarti, model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel independen yang diteliti terhadap variabel dependen.

Sebaliknnya jika determinan koefisien (R^2) semakin kecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kecil. Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat menerangkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan menggunakan software SPSS versi 16.

Rumus untuk koefisien determinasi adalah:

$$R^2 = \frac{n\,(a\Sigma Y + b_1\Sigma X_1 Y + b_2\Sigma X_2 Y + b_3\Sigma X_3 Y + b_4\Sigma X_4 Y) - (\Sigma Y)^2}{n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2}$$

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

n = jumlah sampel

a = konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = Koefisien regresi

ΣY = jumlah Y

ΣY^2 = jumlah Y^2

$\Sigma X_1 Y$,..$\sum X_5 Y$ = jumlah $X_1 Y$ sampai jumlah X_5Y

4. Uji t

Uji-t bertujuan untuk mengetahui signifikasi pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel independen. Hasil uji pada output SPSS dapat dilihat dari tabel $Coeffisients^a$.

Rumus yang digunakan untuk uji t adalah:

$$t = r\sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

keterangan:

t = t hitung

r = korelasi

r^2 = determinan

n = sampel

Melalui uji-t (uji parsial) dengan menggunakan langkah sebagai berikut:

Ho : Secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan dari variabel dependen.

H1 : Secara parsial terdapat pengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Kriteria penganbilan keputusan (KPK):

H0 diterima, apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H1 diterima, apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

5. Uji F

Uji-f (uji serentak) adalah untuk melihat apakah variabel independen secara bersama-sama (serentak) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian ini menggunakan bantuan software SPSS versi 16.

Rumus untuk uji f adalah:

$$f = \frac{\frac{r^2}{K}}{\frac{(1-r^2)}{(n-K-1)}}$$

keterangan:

f = f hitung

r^2 = determinasi

n = sampel

k = jumlah variabel independen

H0 : Secara bersama-sama (serentak) berpengaruh signifikan dari variable independen terhadap variabel dependen.

H1 : Secara bersama-sama (serentak) pengaruh positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusan (KPK):

H0 diterima, apabila tingkat signifikan ≥ 0,05

H1 diterima, apabila tingkat signifikan ≤ 0,0

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. BPD SUMBAR (Bank Nagari)

1. Sejarah PT. BPD Syariah Sikabau, Pulau Punjung Dharmasraya

Ide pendirian BPD Sumatera Barat lahir pada tahun 1962 atas prakarsa Bapak Slamet Dipowardoyo sebagai Wakil Pemerintahan Daerah dan Bapak Hadis Didong sebagai Wakil Pengusaha Swasta. Ide tersebut muncul karena dilatar belakangi oleh proses pendirian Bank Dunia.

Dari latar belakang tersebut, maka pada tanggal 12 Maret 1962 berdirilah Bank Pembangun Daerah Sumatera Barat berdasarkan Akta Wakil Notaris Hasan Qalby Nomor 9 dengan bentuk Perseroan Terbatas (PT). Pendirian tersebut dikuatkan dengan Surat Keputusan Wakil Menteri I Bidang Keuangan RI Nomor BUM/9-44/II tanggal 15 April 1962 tentang Pemberian Izin Usaha Bank kepada BPD Sumatera Barat yang bertempat di Padang.

Landasan hukum berdiri dan beroperasinya BPD Sumatera Barat sebagai berikut :

a. Undang-undang No. 13 Tahun 1962 tentang Dasar Hukum Pendirian
b. Undang-undang No. 14 Tahun 1967 tentang Pokok-pokok Perbankan di Indonesia
c. Peraturan Daerah Tingkat I Sumatera Barat No. 4 Tahun 1973 diubah dengan Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Sumatera Barat No. 10 Tahun 1985

d. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Provinsi Sumatera Barat No. 15 Tahun 1992

Dalam perjalanannya, tahun 1996 melalui Peraturan Daerah Provinsi Tingkat I Provinsi Sumatera Barat No. 2 Tahun 1996 disahkan penyebutan nama sebagai Bank Nagari dengan maksud untuk lebih dikenal.

Bank Nagari menjadi Bank Devisa sejak 30 Oktober 2007 sesuai penunjukan Bank Indonesia terhadap PT. BPD Sumatera Barat (Bank Nagari) sebagai Bank Umum Devisa sesuai Izin Bank Indonesia No. 9/1045/DPIIP/Prz tanggal 30 Oktober 2007.

Disamping itu Bank Nagari telah memiliki unit Syariah sesuai izin Bank Indonesia No.8/1/DPbS/PIA/Pdg tanggal 28 September 2006. Disamping saat ini telah membuka Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, Kantor Kas, Layanan Syariah dan ATM Syariah yang tersebar di Sumatera Barat.

Bank Nagari juga telah memiliki kantor diluar daerah Sumatera Barat di Jakarta, Pekanbaru dan Bandung guna untuk mengembangkan usaha dan turut berpartisipasi dalam pembangunan di daerah tersebut.

Sehingga pada tanggal 28 Desember 2011 Beroperasilah Bank Nagari Syariah Capem Syariah Dharmasraya Cabang Solok yang kantor pusatnya adalah di Jl. Pemuda No. 21 Padang, dibawah naungan Bapak Hendri Hasan,.SH sebagai Pimpinan serta Bapak Jimmi Lesmana,.SE sebagai Wakil Pimpinan Capem.[48]

[48] www.banknagari.co.id (Diakses 17 Juli 2018)

2. Hadir Sebagai Pilihan Transaksi Keuangan Syariah di Dharmasraya

Bank Nagari Syariah Dharmasraya menggunakan prinsip syariah yakni aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dengan nasabah untuk penyimpanan dana maupun pembiayaan. Kredit pembiayaan yang disebut *Margin* pada Bank Nagari Syariah Dharmasraya berbeda dengan bank konvensional. Apabila di bank konvensional berdasarkan bunga tabungan, pada Bank Nagari Syariah Dharmasraya menggunakan prinsip bagi hasil. *Margin* di Bank Nagari Syariah Dharmasraya khususnya untuk pembiayaan usaha hanya 9% per tahun, dan untuk pembiayaan Murabahah menggunakan sistem *Flat* (dengan angsuran yang sama setiap bulannya).

Bank Nagari Syariah Dharmasraya sebagai Lembaga Keuangan Syariah (LKS) yang dapat menjadi pilihan masyarakat untuk bertransaksi sesuai dengan syariah yang dapat mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat Dharmasraya khususnya.

3. Struktur Organisasi PT. BPD Syariah Sikabau, Pulau Punjung Dharmasraya

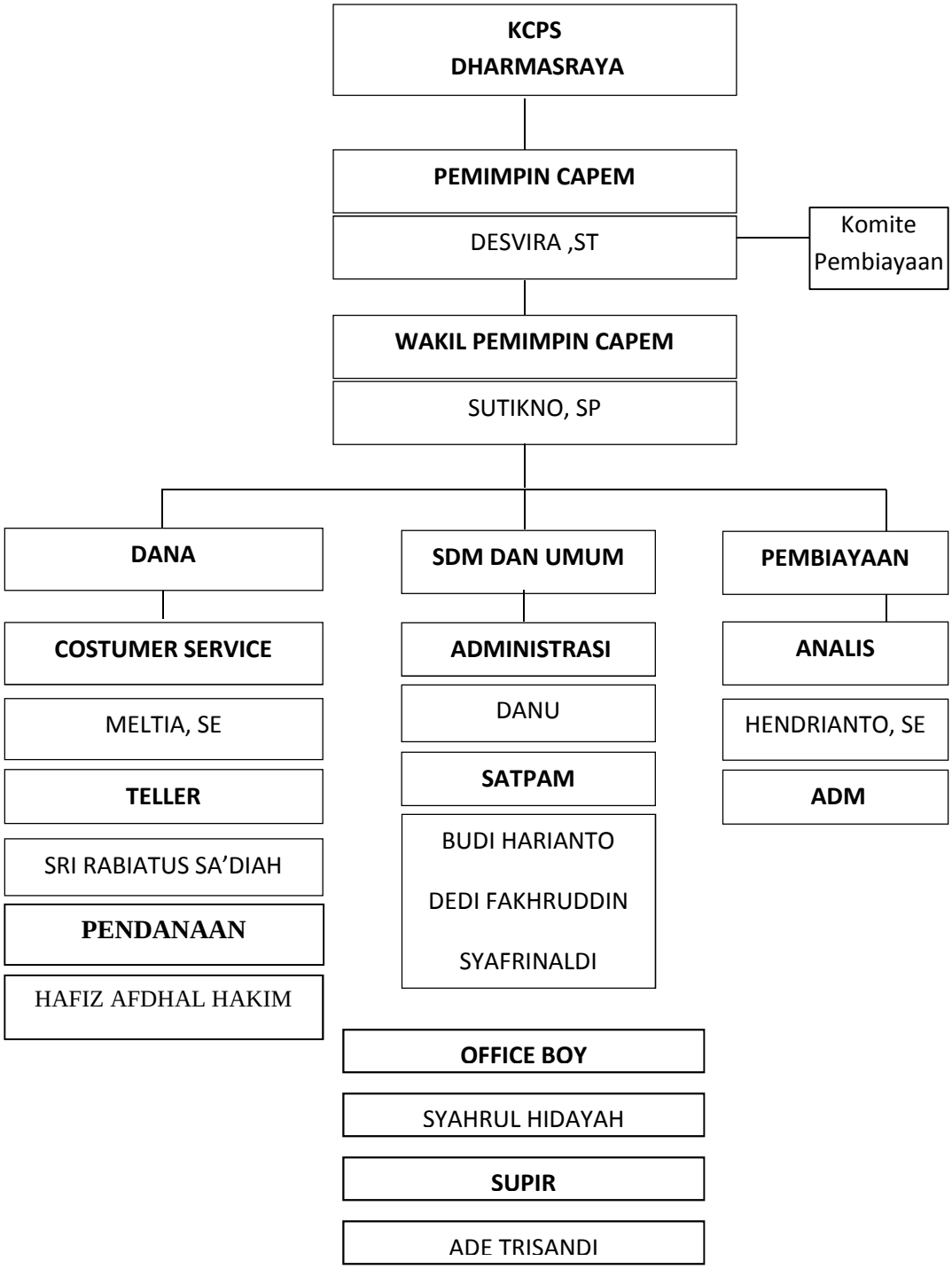
Struktur organisasi adalah suatu bagan yang menggambarkan secara sistematis mengenai penetapan tugas-tugas, fungsi, wewenang, serta tanggung jawab masing-masing divisi atau bidang dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Struktur organisasi juga memiliki peranan yang sangat penting, baik dalam perusahaan maupun lembaga atau instansi pemerintah, tanpa

ada struktur organisasi yang baik maka akan sangat sulit bagi suatu perusahaan atau instansi untuk menjalankan segala aktivitasnya secara terarah dan sulit untuk mencapai tujuan atau target secara maksimal.

Struktur organisasi yang baik dengan diikuti dengan suatu penempatan SDM (Sumber Daya Manusia) secara baik sesuai tugas dan wewenang maka akan menghasilkan kinerja yang baik pada suatu perusahaan atau instansi, begitu juga sebaliknya, struktur organisasi yang kurang baik dan penempatan SDM yang tidak sesuai dengan profesionalismenya maka akan berdampak pada suatu perusahaan atau instansi tersebut. misalnya di suatu perbankan tidak tercapainya suatu target perusahaan.

Gambar 4.1
Struktur Organisi[49]



[49]Mutia, *Karyawan Bank Nagari Syariah Sikabau*

4. Deskripsi Umum tentang ruang lingkup PT. BPD Syariah Sikabau, Pulau Punjung Dharmasraya

Setiap perusahaan yang didirikan pasti memiliki tujuan.Secara umum tujuan tersebut adalah untuk menciptakan kesejahteraan, baik kesejahteraan umum maupun anggota yang tergabung di dalamnya. Untuk mewujudkan tujuan tersebut maka perusahaan terlebih dahulu menetapkan visi dan misi usahanya.Visi dan misi suatu perusahaan ditetapkan dalam rangka untuk mengarahkan perusahaan dalam menjalankan usahanya.

Visi:

" Menjadi Bank Pembangunan Daerah Terkemuka dan Terpercaya di Indonesia". Menjadi Bank Pembangunan Daerah yang terkemuka dalam arti dikenal dan menonjol di Indonesia."Terpercaya" memberi arti bahwa bank sudah menjalankan prinsip-prinsip pengelolaan perusahaan yang baik, memberikan layanan yang memuaskan dan kepatuhan terhadap peraturan dengan kejujuran.

Misi :

1. Memberikan kontribusi dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Mencerminkan dasar atau latar belakang didirikannya bank, sesuai yang diamanahkan dalam Akta pendirian, yang merupakan cita-cita dan tujuan yang akan diperankan, yaitu turut membangun kegiatan ekonomi yang kuat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2. Memenuhi dan menjaga kepentingan stakeholder secara konsisten dan seimbang. Bank akan senantiasa dijalankan dengan prinsip untuk memenuhi tanggung jawab kepada pemilik, nasabah, karyawan dan masyarakat. Menjaga agar bank ini bertumbuh dan berkembang dengan baik dan sehat,memberikan pelayanan yang prima bagi pemegang saham, memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

   Moto

   "Bersama Membina Citra Membangun Negeri".[50]

5. Uraian Tugas Bagian/Unit Kerja PT. BPD Syariah Sikabau, Pulau Punjung Dharmasraya

1. Kepala Cabang Pembantu

Memimpin, mengelola, mengawasi/mengendalikan, mengembangkan kegiatan dan mendayagunakan sarana organisasi cabang pembantu untuk mencapai tingkat volume aktivitas pemasaran, operasional dan layanan cabang pembantu yang efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditentukan.

Secara garis besar ruang lingkup tugas utama KCP adalah:

1. Memastikan tercapainya target bisnis cabang pembantu yang telah ditetapkan, terutama dibagian pendanaan dan pembiayaan, serta laba bersih baik secara kuantitatif maupun kualitatif.
2. Memastikan pengendalian dan pembinaan cabang pembantu.

[50] Buku Panduan Bank Nagari Syariah Sikabau

3. Memastikan terlaksananya standar layanan nasabah di cabang pembantu.
4. Memberikan pelayanan khusus dalam setiap interaksi dengan nasabah prioritas.
5. Memastikan pelaporan (intern dan ekstern) dilakukan secara akurat dan tepat waktu.
6. Memastikan kelengkapan, kerapian, dan keamanan dari dokumentasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7. Memastikan tindak lanjut hasil audit intern/ekstern.

Secara garis besar ruang lingkup tugas umum kepala cabang pembantu adalah:

1. Membuat evaluasi pelaksanaan rencana kerja mingguan/bulanan dibagiannya memastikan kesesuaiannya dengan rencana kerja unit kerjanya.
2. Mengkoordinasikan dan menetapkan serta mengevaluasi target kerja seluruh pegawai bawahan langsung, untuk memastikan tercapainya target kerja bagiannya.
3. Membuat dan mengkaji laporan pelaksanaan rencana kerja bagiannya untuk memastikan tersediannya data yang akurat dan mutakhir sebagai bahan evaluasi dan pengembalian keputusan atasan.

4. Mengusulkan kebutuhan penambahan pegawai kepada atasan sesuai dengan kebutuhan bank atau pada bagian kerja yang dibutuhkan.
5. Mengkaji atau mengusulkan kebutuhan barang atau peralatan kerja, sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan efektif dan efesien dalam rangka mencapai target yang telah ditetapkan.

a. Teller

Melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, dan kegiatan kas lainnya serta terselenggaranya layanan dibagian kas secara benar, tepat dan sesuai dengan standar pelayanan bank atau disebut juga dengan SOP (Standar Operasional Prosedur).

Adapun tugas dan tanggung jawab teller adalah:

1. Melakukan transaksi tunai dan non tunai dan Mengelola uang yang layak edar atau uang palsu.
2. Mengelola saldo kas teller sesuai limit yang ditentukan.
3. Melakukan *cash count* setiap akhir hari.
4. Mengisi uang tunai dimesin ATM Bank Nagari Syariah.
5. Menyediakan laporan traksaksi harian.

b. Customer Service (CS)

Melakukan kegiatan operasional dan pelayanan nasabah sesuai dengan ketentuan dan standar pelayanan atau disebut juga dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Adapun tugas dan tanggung jawab customer service adalah:

1. Memberikan informasi produk dan jasa bank kepada nasabah.
2. Memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro dan deposito.
3. Melayani permintaan buku cek atau bilyet giro, surat referensi bank/surat keterangan bank dan sebagainya.
4. Mendistribusikan salinan rekening Koran kepada nasabah.
5. Membuat laporan pembukaan dan penutupan rekening serta menerima keluhan nasabah.
6. Memproses transaksi pengiriman dan pembayaran melalui western union.
7. Memastikan tersediannya media promosi produk dan jasa Bank di cabang pembantu.
8. Memberikan laporan kepada kantor cabang mengenai Beda Kas ATM.
9. Melayani permintaan buku Cek/Bilyet Giro, surat referensi bank/surat keterangan bank dan sebagainya
10. Melayani permintaan nasabah untuk melakukan pemblokiran (Stop Payment), informasi saldo, laporan kehilangan, mutasi rekening, standing instruction atau instruksi pembayaran berjangka lainnya
11. Melaksanakan pelayanan kepada nasabah sesuai standar pelayanan yang ditentukanPT. BPD SUMBAR (Bank Nagari Capem Syariah Dharmasraya)
12. Menerima dan membantu menyelesaikan keluhan nasabah

13. Melaksanakan tugas-tugas administrasi customer service dengan baik

c. Administrasi Pembiayaan

Pelaksanaan administrasi pembiayaan bertanggung jawab atas terselenggaranya administrasi mulai dari permohonan pembiayaan, melengkapi syarat-syarat yang diminta dalam permohonan pembiayaan, pencairan pembiayaan, angsuran hingga pelunasan pembiayaan.Disamping itu juga bertanggung jawab terhadap penyimpanan dokumen, karena pada permohonan pembiayaan juga disertai dengan agunan-agunan sebagi persyaratan tambahan, mislanya sertifikat, BPKB sepeda motor dan lain sebagainya, oleh sebab itu dokumen tersebut harus dijaga dan disimpan dengan baik.Disamping penyimpanan dokumen, administrasi pembiayaan juga bertanggung jawab dalam pembuatan dan penyampaian laporan pembiayaan dengan benar dan tepat waktu.

Secara garis besar ruang lingkup tugas utama administrasi pembiayaan adalah:

1. Proyeksi arus kas masuk dan arus kas keluar

   Untuk mengetahui volume pembiayaan cabang sehingga kita bisa melihat perkembangan target. Arus kas masuk berdasarkan data-data dari nilai pencairan yang diberikan kepada nasabah. Arus kas keluar berdasarkan proyeksi seberapa besar pembiayaan yang diberikan oleh marketing kepada nasabah setiap bulan.

2. Input BI-Cheking

Penginputan data nasabah ke dalam BI-Cheking berfungsi untuk mengetahui apakah calon nasabah sudah pernah diberi fasilitas peminjaman di bank lain atau belum serta untuk mengetahui fasilitas pinjaman tersebut bermasalah atau tidak.

Adapun kualitas penilaian pada pembiayaan di BI-Cheking adalah sebagai berikut:

a. Lancar
b. Dalam perhatian khusus
c. Kurang lancer
d. Diragukan
e. Macet

1. Report past due

melaporkan data-data angsuran nasabah yang menunggak ke pihak marketing setiap hari.

2. Input SID

Sistem Informasi Debitur yang merupakan laporan yang berisi informasi lengkap mengenai keadaan debitur.

d. Security

Menciptakan kondisi yang aman dan nyaman pada lingkungan kantor, baik selama jam operasional maupun di luar jam operasional.

Adapun tugas dan tanggung jawab security adalah:

1. Menjaga dan memastikan lingkungan kantor agar selalu dalam kondisi aman dan terkendali.
2. Memastikan inventaris kantor terjaga dengan baik, dan seluruh ruangan kerja dalam kondisi aman.
3. Membantu pelayanan kepada nasabah pada saat jam operasional.
4. Memastikan pertukaran *shift* jaga berjalan dengan lancar.
5. Mengadministrasikan penggunaan kendaraan kantor dan surat izin karyawan yang bertugas keluar kantor.
6. Menjaga, merawat, dan mengoperasikan mesin genset, termasuk memastikan tersediannya BBM.
7. Memastikan penggunaan listrik di luar jam operasional secara efektif dan efisien.
8. Memastikan kondisi kendaraan nasabah dalam keadaan aman, dan diparkir dengan tertib.
9. Membukakan pintu bagi nasabah dan mengucapkan salam kepada nasabah.

e. Pramubhakti

Adapun tugas utama office boy adalah:

1. Menjaga kebersihan dan perawatan gedung beserta fasilitas dan inventaris kantor.
2. Mengatur dan menjaga stok kebutuhan *logistic*kantor.

3. Mengatur pengiriman surat atau barang, mencatat surat-surat masuk, serta mendistribusikan dan mengarsipkankannya dengan baik.
4. Mengoperasikan mesin foto copy dan membantu mendokumentasikan file pembiayaan dengan baik.
5. Memastikan sarana dan prasarana kantor dapat berfungsi dengan baik.
6. Memastikan ketersediaan konsumsi bagi karyawan.

1. Supir/ *Driver*

Menjaga kelancaran operasioanal kendaraan dinas berjalan dengan baik.

Adapun tugas dan tanggung jawab supir/ *Driver* adalah:

1. Menjaga dan memastikan kendaraan dinas dalam kondisi yang terawat denganbaik, aman dan layak jalan.
2. Mengoperasikan kendaraan dengan baik dan benar.
3. Memastikan ketersediaan BBM dalam kondisi yang stabil.
4. Memastikan pegawai yang menggunakan kendaraan sampai ketujuan dengan selamat dan tepat waktu.
5. Memastikan setiap karyawan yang menggunakan kendaran dinas sudah mendapatkan izin dari pejabat yang berwenang.
6. Memastikan perjalanan ke luar kota sudah mendapatkan persetujuan dari pejabat yang berwenang.

6. Produk Bank Nagari Syariah Dharmasraya

1. Penghimpunan Dana (*Funding*)

terdiri dari:[51]

a. Giro Wadiah

Simpanan dari pihak ketigakepada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek,bilyet giro,atau surat perintah penarikan lainnya/ dengan cara pemindahbukuan.

Syarat-syarat :

1) Foto Copy Kartu Identitas(KTP/SIM/Pasport)
2) Menyerahkan Akte,SIUP,TDP Bagi Perusahaan/Badan Usaha
3) Foto copy NPWP

b. Deposito Mudharabah

Deposito/ simpanan berjangka (time deposit) adalah simpanan dari pihak ketiga kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu menurut perjanjian antara pihak ketiga dan bank yang bersangkutan.

Syarat-syarat :

1) Foto Copy Kartu Identitas(KTP/SIM/Pasport)
2) Nominal yang akan di depositokan

c. Tabungan wadiah

Simpanan pihak ketiga yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat

[51] www.banknagari.co.id

ditarik dengan cek, bilyet giro dan/ alat lainnya yang dapat dipersamakan dengan itu.

Produk tabungan dibagi menjadi dua bagian yaitu:

1) Tabungan Sikoci

   Tabungan Sikoci terdiri dari:

   a. Tabungan Sikoci Mudharabah

   Syarat-syarat pembukaan tabungan sikoci mudharabah :

      a) Foto Copy Kartu Identitas (KTP/SIM/Pasport)
      b) Saldo awal minimal Rp. 25.000,-
      c) Mengisi data permohonan pembukaan tabungan dan FDN (Formulir Data Nasabah) serta menyetujui akad mudharabah dengan menandatanganinya.

   b. Tabungan Sikoci Wadiah (tabungan-ku)

   Syarat-syarat pebukaan rekening tabungan sikoci wadiah :

      a) Foto Copy Kartu Identitas(KTP/SIM/Pasport)
      b) Saldo awal minimal Rp. 20.000,-

2) Tabungan Tahari Syariah Mabrur

   Simpanan dana pihak ketiga yang diperuntukkan bagi nasabah yang akan melaksanakan ibadah haji.

   Syarat-syarat :

   a. Foto Copy Kartu Identitas(KTP/SIM/Pasport)
   b. Saldo awal minimal Rp. 50.000,-
   c. Setoran Selanjutnya Sesuai Dengan Kemampuan Anda

d. Mengisi Permohonan Pembukaan Tabungan Tahari Mabrur

2. Pembiayaan

Pembiayaan pada Bank Nagari Syariah Dharmasraya terdiri dari :

a. Musyarakah

Yaitu kerja sama yang dilakukan oleh bank dengan nasabah yang keduanya sama-sama memiliki modal dan juga sama-sama dalam melakukan usahanya kemudian hasilnya dibagi sesuai dengan perjanjian atau akad yang disebut dengan akad mudharabah (bagi hasil).

b. Pembiayaan Murabahah, bersifat : Murabahah Produktif yaitu pembiayaan yang diberikan kepada nasabah yang memiliki usaha tertentu, dan Murabahah Konsumtif.

Murabahah yang bersifat produktif dapat dibedakan menjadi tiga macam, anatara lain:

1) Murabahah Investasi
2) Murabahah Modal Kerja
3) KUR (Kredit Usaha Rakyat), teridiri dari : KUR Modal Kerja dan KUR Investasi.

Selain Murabahah di atas terdapat produk murabahah yang lain yakni Murabahah Plus, produk ini adalah pembiayaan yang ditujukan kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS/BUMN).

1) Murabahah Modal Kerja

   Pembiayaan yang diberikan kepada masyarkat guna untuk memperluas usahanya.

2) Murabahah Investasi

   Pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat guna untuk investasi.

   Syarat-syarat :

   Peminjaman <100 juta, antara lain syaratnya:

   a) Foto Copy KTP suami istri
   b) Foto Copy Kartu Keluarga dan Surat Nikah
   c) Pas Photo 4x6 2 lembar suami istri
   d) Foto Copy kepemilikan agunan (BPKB/Sertifikat)
   e) Foto Copy KTP pemilik agunanyang masih berlaku
   f) Surat Keterangan Usaha dari Wali Nagari

   Apabila pembiayaan diatas >100 juta, maka syarat-syarat diatas harus dilengkapi dan ditambah dengan syarat lain, yaitu :

   a) Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
   b) Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
   c) Surat Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
   d) Foto Copy NPWP

3) Murabahah Plus (Pembiayaan untuk Pegawai Negeri Sipil)

   Syarat-syarat :

   a) Menyerahkan SK asli 2 pangkat terakhir
   b) Menyerahkan SK asli 80%

c) Menyerahkan Kartu TASPEN

d) Menyerahkan SK Kenaikan Gaji Berkala

e) Menyerahkan Foto Copy KTP

f) Menyerahkan Foto Copy NPWP

g) Menyerahkan Foto Copy Amprah Gaji dan Amprah Tunda

3. Jasa/Layanan Bank Lain

Terdiri dari :

a. Jasa Transfer

b. Jasa ATM

c. Jasa Pembayaran Uang Kuliah

d. Inkaso

e. Kiriman Uang Western Union

f. Referensi Bank

g. Safe Deposit Box

h. BPD Net Online

i. SMS Banking

j. Pembayaran Gaji

k. Payment point

l. Pembayaran Zakat Via ATM

m. Pembayaran dan pembelian Pulsa Telkomsel, Indosat, XL, Axis, smartfren.

B. Hasil Uji Instrumen

Hasil uji instrumen diperoleh dari hasil pengumpulan data berdasarkan kuesioner yang telah peneliti sebarkan kepada nasabah PT.BPD Syariah Sikabau, Pulau Punjung Dharmasraya.

Tabel 4.1
Jawaban Responden Terhadap Pernyataan *Tangible* (X1)

NO	Pernyataan	Jawaban Responden					Jml
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Lingkungan Parkir PT.BPD Syariah Sikabau luas, kendraan tertata dengan rapi sehingga membuat nasabah nyaman saat parkir kendaraan	2	29	46	11	5	93
2	Ruangan PT.BPD Syariah Sikabau rapi, nyaman dan bersih	7	20	47	16	3	93
3	Karyawan berpakaian rapi dan bersih selama bertugas	5	27	39	20	2	93

Berdasarkan tabel 4.1 di atas diketahui responden yang menyatakan Sangat Setuju (SS) dengan jumlah 7 orang atau 7,5 %, responden yang menyatakan Setuju (S) dengan jumlah 29 orang atau 31,1 %, responden yang menyatakan Cukup Setuju (CS) dengan jumlah 47 orang atau 50,3 %, responden yang menyatakan Tidak Setuju (TS) dengan

jumlah 20 orang atau 21,5 %, dan responden yang menyatakan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan jumlah 5 orang atau 5,3 %.

Dari tanggapan responden diatas dalam memberikan kepuasan nasabah dengan cara *tangible* diperoleh sebanyak 47 atau 50,3% mengatakan Cukup Setuju (CS). Maka dapat disimpulkan bahwa setengah dari jumlah responden mengatakan cukup setuju bahwa kepuasan nasabah dilihat dengan cara *tangible.*

Tabel 4.2
Jawaban Responden Terhadap Pernyataan *Responsiveness* (X2)

NO	Pernyataan	Jawaban Responden					Jml
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Karyawan melayani nasabah yang datang dengan cepat, tepat dan kerelaan untuk membantu atau menolong nasabah	5	28	49	9	2	93
2	Karyawan siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari nasabah	19	26	39	7	2	93
3	Kebijakan karyawan dalam menghadapi komplain nasabah	8	27	47	9	2	93

Berdasarkan tabel 4.2 di atas diketahui responden yang menyatakan Sangat Setuju (SS) dengan jumlah 19 orang atau 20,4 %, responden yang menyatakan Setuju (S) dengan jumlah 28 orang atau 30,1 %, responden yang menyatakan Cukup Setuju (CS) dengan jumlah 49 orang atau 52,6 %, responden yang menyatakan Tidak Setuju (TS) dengan jumlah 9 orang atau 9,6 %, dan responden yang menyatakan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan jumlah 2 orang atau 2,1 %.

Dari tanggapan responden diatas dalam memberikan kepuasan nasabah dengan cara *responsiveness* diperoleh sebanyak 49 atau 52,6% mengatakan Cukup Setuju (CS). Maka dapat disimpulkan bahwa setengah dari jumlah responden mengatakan cukup setuju bahwa kepuasan nasabah dilihat dengan cara *responsiveness.*

Tabel 4.3
Jawaban Responden Terhadap Pernyataan *Releability* (X3)

NO	Pernyataan	Jawaban Responden					Jml
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Karyawan yang memberikan pelayanan sesuai harapan nasabah	15	28	38	8	4	93
2	Memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama pada nasabah	13	33	38	8	1	93

3	Pencatatan yang akurat oleh karyawan saat bertransaki	8	27	46	10	2	93

Berdasarkan tabel 4.3 di atas diketahui responden yang menyatakan Sangat Setuju (SS) dengan jumlah 15 orang atau 16,1 %, responden yang menyatakan Setuju (S) dengan jumlah 46 orang atau 49,4 %, responden yang menyatakan Cukup Setuju (CS) dengan jumlah 10 orang atau 10,7 %, responden yang menyatakan Tidak Setuju (TS) dengan jumlah 4 orang atau 4,3 %, dan responden yang menyatakan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan jumlah 2 orang atau 2,1 %.

Dari tanggapan responden diatas dalam memberikan kepuasan nasabah dengan cara *reliability* diperoleh sebanyak 46 atau 49,4% mengatakan Setuju (S). maka dapat disimpulkan bahwa sebagian dari jumlah responden mengatakan setuju bahwa kepuasan nasabah dilihat dengan cara *releability.*

Tabel 4.4
Jawaban Responden Terhadap Pernyataan *Ansurance* (X4)

NO	Pernyataan	Jawaban Responden					Jml
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Karyawan memberikan jaminan berupa kepercayaan diri dan tanggung jawab kepada nasabah	5	31	45	9	3	93

2	Jaminan yang diberikan karyawan membuat nasabah merasa dipedulikan	8	27	47	9	2	93
3	Jaminan yang diberikan sesuai dengan keluhan nasabah	17	26	40	8	2	93

Berdasarkan tabel 4.4 di atas diketahui responden yang menyatakan Sangat Setuju (SS) dengan jumlah 17 orang atau 18,2 %, responden yang menyatakan Setuju (S) dengan jumlah 31 orang atau 33,3 %, responden yang menyatakan Cukup Setuju (CS) dengan jumlah 47 orang atau 50,5 %, responden yang menyatakan Tidak Setuju (TS) dengan jumlah 9 orang atau 9,6 %, dan responden yang menyatakan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan jumlah 3 orang atau 3,2 %.

Dari tanggapan responden diatas dalam memberikan kepuasan nasabah dengan cara *ansurance* diperoleh sebanyak 47 atau 50,5% mengatakan Cukup Setuju (CS). Maka dapat disimpulkan bahwa setengah dari jumlah responden mengatakan cukup setuju bahwa kepuasan nasabah dilihat dengan cara *ansurance.*

Tabel 4.5
Jawaban Responden Terhadap Pernyataan *Empathy* (X5)

NO	Pernyataan	Jawaban Responden					Jml
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Melayani nasabah dengan tidak membedakan status sosial	4	29	45	10	5	93
2	Kesungguhan karyawan dalam memperhatikan kepentingan nasabah	11	34	38	8	2	93
3	Karyawan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap nasabah	5	27	37	22	2	93

Berdasarkan tabel 4.5 di atas diketahui responden yang menyatakan Sangat Setuju (SS) dengan jumlah 11 orang atau 11,8 %, responden yang menyatakan Setuju (S) dengan jumlah 34 orang atau 36,5 %, responden yang menyatakan Cukup Setuju (CS) dengan jumlah 45 orang atau 48,3 %, responden yang menyatakan Tidak Setuju (TS) dengan jumlah 22 orang atau 23,6 %, dan responden yang menyatakan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan jumlah 5 orang atau 5,3 %.

Dari tanggapan responden diatas dalam memberikan kepuasan nasabah dengan cara *empathy* diperoleh sebanyak 45 atau 48,3%

mengatakan Cukup Setuju (CS). Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian dari jumlah responden mengatakan cukup setuju bahwa kepuasan nasabah dilihat dengan cara *empathy.*

Tabel 4.6
Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Kepuasan Nasabah (Y)

NO	Pernyataan	Jawaban Responden					Jml
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Nasabah merasa kebutuhan dan keinginannya terpenuhi	11	27	44	8	3	93
2	Jaminan yang diberikan karyawan mampu membuat nasabah merasa puas baik dari segi pelayanan/pun produknya	19	22	45	7	0	93
3	Ketika keinginan dan harapan nasabah terpenuhi, maka nasabah akan memberitahukan kualitas pelayanan kepada orang lain	4	27	49	11	2	93

Berdasarkan tabel 4.6 di atas diketahui responden yang menyatakan Sangat Setuju (SS) dengan jumlah 19 orang atau 20,4 %, responden yang menyatakan Setuju (S) dengan jumlah 27 orang atau 29,03 %, responden yang menyatakan Cukup Setuju (CS) dengan jumlah 49 orang atau 52,6 %, responden yang menyatakan Tidak Setuju (TS) dengan jumlah 11

orang atau 11,8 %, dan responden yang menyatakan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan jumlah 3 orang atau 3,2 %.

Dari tanggapan responden diatas dalam memberikan kepuasan nasabah diperoleh sebanyak 49 atau 52,6% mengatakan Cukup Setuju (CS). Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian dari jumlah responden mengatakan cukup setuju terhadap kepuasan nasabah.

C. Kualitas Pelayanan

Ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan, sebagaimana yang dikemukakan oleh Zeitham Berry dan para suraman pada akhirnya menjadi penentu tingkat kepuasan diantaranya:

Table 4.7
Kualitas Pelayanan

KUALITAS PELAYANAN	**PENJELASAN**
Tangible **(**Bukti langsung)	Meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan komunikasi.
Responsiveness (Daya tanggap)	Suatu karakteriktik kecocokan dalam pelayanan manusia yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggapan.
Reliability (Keandalan)	kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan.

Assurance (Jaminan)	Mencangkup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.
Empathy Empati	Yang memiliki kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Jika pelangggan mengeluh harus dicari solusi untuk mencapai persetujuan yang harmonis dengan menunjukkkan rasa peduli yang tulus

D. Hasil Analisis Data

1. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid memiliki validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Tabel 4.8
Uji Validitas

Variabel	BUTIR	Corrected Item-Total Correlation	STATUS
Kualitas pelayanan	**P1**	0,582	Valid
	P2	0,526	Valid
	P3	0,832	Valid
	P4	0,798	Valid
	P5	0,595	Valid
	P6	0,763	Valid
	P7	0,372	Valid
	P8	0,476	Valid
	P9	0,788	Valid
	P10	0.814	Valid
	P11	0,739	Valid
	P12	0,547	Valid
	P13	0,582	Valid
	P14	0,526	Valid
Kepuasan nasabah	**P15**	0,832	Valid
	P16	0,708	Valid
	P17	0.449	Valid
	P18	0,836	Valid

Sumber: data primer yang diolah

Pada tabel 4.1 di atas, dapat dianalisa bahwa variabel dependen dan independen yang diujikan menunjukkan hasil yang valid. Ini terlihat dari nilai korelasi antar item > 0,203 sehingga setiap item yang digunakan untuk menguji variabel yang bersangkutan valid dapat digunakan analisis selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Analisis reliabilitas menunjukkan sejauh mana instrumen dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih metode yang digunakan dalam analisis reabilitas ini adalah metode *alpha cronbach's*, nilai *alpha cronbach's*

ditunjukan oleh nilai alpha. Pengambilan keputusan reliabilitas dengan membandingkan nilai *alpha cronbach's*, jika *alpha cronbach's* mendekati 1 berarti instrumen tersebut handal. Nilai *alpha cronbach's* dapat dilihat dalam table sebagai berikut:

Tabel 4.9
Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	18

Sumber: Olahan data SPSS

Nilai *alpha cronbach's* dalam penelitian adalah 0,759 yang mana angka tersebut mendekati 1. Hasil uji validitas dan reliabilitas diatas secara keseluruhan item pertanyaan dari tiap variabel dapat digunakan untuk keseluruhan responden (93 responden), karena tiap item menunjukkan yang valid dan reliabel.

3. Uji Normalitas

Untuk melihat tingkat kenormalan suatu data perlu dilakukan uji normalitas dari data tersebut pengujian normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji one sample kolmogrov smirnov, dimana jika hasil besar dari 0.05 maka data tersebut telah terdistribusi normal. Adapun hasil pengolahan data untuk uji normalitas dapat dilihat pada table 4.10 berikut ini:

Tabel 4.10
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

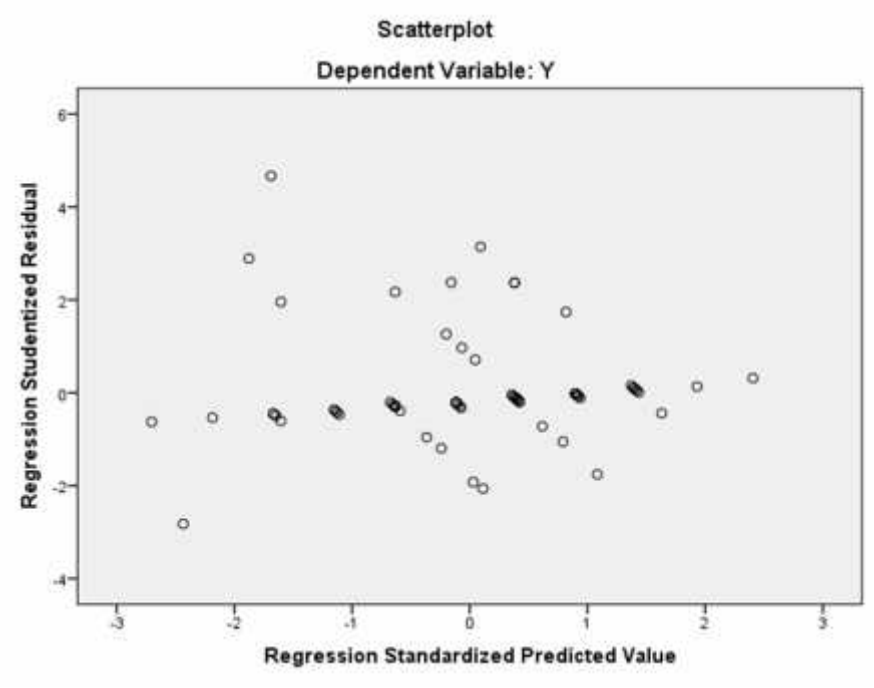
		Unstandardized Predicted Value
N		93
Normal Parameters[a]	Mean	10.3870968
	Std. Deviation	1.81497310
Most Extreme Differences	Absolute	.092
	Positive	.057
	Negative	-.092
Kolmogorov-Smirnov Z		.886
Asymp. Sig. (2-tailed)		.413

Berdasarkan tabel 4.10 di atas, pengujian normalitas terhadap kelima variabel, ternyata semua data yang memiliki tingkat data yang sudah normal karena nilai signifikan dari kelima data tersebut di atas dari 0,05 telah mencapai hasil 0,413>0,05 jadi data tersebut sudah dapat dikatakan normal.

4. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan kepengamatan lain. Salah satu untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik *scatter plot* antara lain prediksi variabel terikat dan nilai residualnya untuk lebih jelas terlihat seperti tabel 4.11 berikut ini:

Tabel 4.11
Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan tabel 4.11 di atas, tidak terjadi heteroskedastisitas karena titik-titik di atas menyebar tidak membentuk suatu pola.

1) Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
2) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

5. Uji Linieritas

Linieritas dimaksudkan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas sebagai prediktor mempunyai hubungan linear atau tidak dengan variabel terikat.

Tabel 4.12
Uji Linieritas X1

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Tangible	Between Groups	(Combined)	204.125	9	22.681	11.919	.000
		Linearity	190.490	1	190.490	100.106	.000
		Deviation from Linearity	13.635	8	1.704	.896	.524
	Within Groups		157.940	83	1.903		
	Total		362.065	92			

Sumber: Olahan data SPSS

Berdasarkan hasil uji linieritas pada output table “Anova Tabel”di atas, diketahui bahwa nilai Sig. Deviation from Linearity sebesar 0,524. Karena nilai Sig. 0,524 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha yang diterima, artinya terdapat hubungan linier variabel *tangible* dengan variabel kepuasan.

Tabel 4.13
Uji Linieritas X2

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Responsiveness	Between Groups	(Combined)	300,163	11	27,288	35,706	,000
		Linearity	293,628	1	293,628	384,219	,000
		Deviation from Linearity	6,535	10	,653	,855	,578
	Within Groups		61,902	81	,764		
	Total		362,065	92			

Sumber: Olahan data SPSS

Berdasarkan hasil uji linieritas pada output table “Anova Tabel”di atas, diketahui bahwa nilai Sig. Deviation from Linearity sebesar 0,578. Karena nilai Sig. 0,578 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha yang diterima, artinya terdapat hubungan linier variabel *Responsiveness* dengan variabel kepuasan.

Tabel 4.14
Uji Linieritas X3

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Releability	Between Groups	(Combined)	183.169	9	20.352	9.443	.000
		Linearity	171.593	1	171.593	79.612	.000
		Deviation from Linearity	11.576	8	1.447	.671	.715
	Within Groups		178.895	83	2.155		
	Total		362.065	92			

Sumber: Olahan data SPSS

Berdasarkan hasil uji linieritas pada output table “Anova Tabel”di atas, diketahui bahwa nilai Sig. Deviation from Linearity sebesar 0,715. Karena nilai Sig. 0,715 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha yang diterima, artinya terdapat hubungan linier variabel *responsiveness* dengan variabel kepuasan.

Tabel 4.15
Uji Linieritas X4

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Assurance	Between Groups	(Combined)	287.703	11	26.155	28.490	.000
		Linearity	279.405	1	279.405	304.347	.000
		Deviation from Linearity	8.298	10	.830	.904	.534
	Within Groups		74.362	81	.918		
	Total		362.065	92			

Sumber: Olahan data SPSS

Berdasarkan hasil uji linieritas pada output table “Anova Tabel”di atas, diketahui bahwa nilai Sig. Deviation from Linearity sebesar 0,534. Karena nilai Sig. 0,534 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha yang diterima, artinya terdapat hubungan linier variabel *assurance* dengan variabel kepuasan.

Tabel 4.16

Uji Linieritas X5

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Empathy	Between Groups	(Combined)	204.125	9	22.681	11.919	.000
		Linearity	190.490	1	190.490	100.106	.000
		Deviation from Linearity	13.635	8	1.704	.896	.524
	Within Groups		157.940	83	1.903		
	Total		362.065	92			

Sumber: Olahan data SPSS

Berdasarkan hasil uji linieritas pada output table “Anova Tabel”di atas, diketahui bahwa nilai Sig. Deviation from Linearity sebesar 0,524. Karena nilai Sig. 0,524 > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha yang diterima, artinya terdapat hubungan linier variabel *empathy* dengan variabel kepuasan.

6. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda berguna untuk mengukur dan mengetahui seberapa besar pengaruh X terhadap Y, yaitu seberapa besar

pengaruh *Tangibe, Responsiveness, Releability, Assurance, Empathy* terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 4.17
Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.597	.454		3.520	.001
Tangibe	.789	.520	.041	1.989	.133
Responsiveness	.640	.128	.667	5.010	.000
Releability	.356	.111	.311	3.192	.002
Assurance	.261	.133	.267	1.998	.053
Empathy	-.318	.128	.292	2.482	.015

b

Sumber: Olahan data SPSS

Dari tabel 4.10 diatas maka dapat dibuat persamaan sebagai berikut:

$Y = 1.597-0.789X_1+0.640X_2+0.356X_3+0.261X_4+ 0.318X_5$

Dari persamaan tersebut diatas, dapat dijelaskan bahwa nilai konstanta 1.597 berarti, apabila nilai *tangibe, responsiveness*, *releability*, *assurance*, dan *empathy* sama dengan nol, maka kepuasan nasabah adalah sebesar 1.597 satuan.

Nilai koefisien regresi sebesar 0.789 berarti, apabila terjadi penambahan kualitas *tangibel* sebesar satu satuan, maka kepuasan

nasabah akan naik sebesar 0.789 satu satuan.

Nilai koefisien regresi sebesar 0.640 berarti, apabila terjadi penambahan kualitas *responsiveness* sebesar satu satuan, maka maka kepuasan akan bertambah sebesar 0.640 satu satuan.

Nilai koefisien regresi sebesar 0.356 berarti, apabila terjadi penambahan kualitas *releability*,sebesar satu satuan, maka kepuasan nasabah bertambah sebesar 0.356 satuan.

Nilai koefisien regresi sebesar 0.261 berarti, apabila terjadi penambahan kualitas *assurance* sebesar satu satuan, maka kepuasan nasabah akan bertambah sebesar 0.261 satuan.

Nilai regresi sebesar -0.318 berarti, apabila terjadi penambahan kualitas *empathy* sebesar satu satuan, maka kepuasan nasabah akan turun sebesar -0.318 satuan.

7. Koefisien Korelasi

Table 4.18
Hasil Uji Korelasi

		Tangibel	*Responsiveness*	*Releability*	*Assurance*	*Empathy*	Kepuasan Nasabah
Tangibe	Pearson Correlation	1	.788	.896	.800	1.000	.725
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93
Responsiveness	Pearson Correlation	.788	1	.682	.945	.788	.901
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93
Releability	Pearson Correlation	.896	.682	1	.692	.896	.688
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93
Assurance	Pearson Correlation	.800	.945	.692	1	.800	.878
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93
Empathy	Pearson Correlation	1.000	.788	.896	.800	1	.725
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	93	93	93	93	93	93
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.725	.901	.688	.878	.725	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	93	93	93	93	93	93

Sumber: Olahan data SPSS

Berdasarkan Perhitungan korelasi antara variabel *Tangibe* dengan kepuasan menunjukkan angka 0.725 angka ini menujukkan adanya hubungan kuat terhadap variabel. Jadi variabel *Tangibe* memiliki hubungan yang kuat dan mempunyai signifikan 0.000 yang kecil dari 0.05,

berarti *Tangibe* mempunyai hubungan yang kuat dan signifikan terhadap kepuasan.

Berdasarkan Perhitungan korelasi antara variabel *Responsiveness* dengan kepuasan menunjukkan angka 0.901 angka ini menujukkan adanya hubungan yang sangat kuat terhadap variabel. Jadi variabel *Responsiveness* memiliki hubungan yang kuat dan mempunyai signifikan 0.000 yang kecil dari 0.05, berarti *Responsiveness* mempunyai hubungan yang kuat dan signifikan terhadap kepuasan.

Berdasarkan Perhitungan korelasi antara variabel *Releability* dengan kepuasan menunjukkan angka 0.688 angka ini menujukkan adanya hubungan yang kuat terhadap variabel. Jadi variabel *Releability* memiliki hubungan yang kuat dan mempunyai signifikan 0.000 yang kecil dari 0.05, berarti *Releability* mempunyai hubungan yang kuat dan signifikan terhadap kepuasan.

Berdasarkan Perhitungan korelasi antara variabel *Assurance* dengan kepuasan menunjukkan angka 0.878 angka ini menujukkan adanya hubungan sangat kuat terhadap variabel. Jadi variabel *Assurance* memiliki hubungan sangat kuat dan mempunyai signifikan 0.000 yang kecil dari 0.05, berarti *Assurance* mempunyai hubungan sangat kuat dan signifikan terhadap kepuasan.

Berdasarkan Perhitungan korelasi antara variabel *Empath* dengan kepuasan menunjukkan angka 0.725 angka ini menujukkan adanya hubungan kuat terhadap variabel. Jadi variabel *Empath* memiliki hubungan

kuat dan mempunyai signifikan 0.000 yang kecil dari 0.05, berarti *Empath* mempunyai hubungan kuat dan signifikan terhadap kepuasan.

8. koefsien determinan (R^2)

Koefisien ini menunjukkan besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin baik kemampuan variabel independen menerangkan variabel dependen.

Tabel 4.19
Uji Determinan X1

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Tangible	.725	.526	.751	.564

Sumber: Olahan data SPSS

Dari tabel di atas dapat dijelaskan kontribusi variabel *tangible* dapat digunaka uji determinasi (R^2) yang ditunjukan oleh nilai R Squar sebesar 0.526 atau 50%. Nilai ini menunjukkkan bahwa kontribusi variabel *tangible* dengan variabel kepuasan nasabah secara silmultan adalah sebesar 50%.

Tabel 4.20
Uji Determinan X2

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Responsiveness	.901	.811	.911	.829

Sumber: Olahan data SPSS

Dari tabel di atas dapat dijelaskan kontribusi variabel

responsiveness dapat digunaka uji determinasi (R^2) yang ditunjukan oleh nilai R Squar sebesar 0.811 atau 80%. Nilai ini menunjukkkan bahwa kontribusi variabel *responsiveness* dengan variabel kepuasan nasabah secara silmultan adalah sebesar 80%.

Tabel 4.21
Uji Determinan X3

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Releability	.688	.474	.711	.506

Sumber: Olahan data SPSS

Dari tabel di atas dapat dijelaskan kontribusi variabel *rreleability* dapat digunaka uji determinasi (R^2) yang ditunjukan oleh nilai R Squar sebesar 0.474 atau 50%. Nilai ini menunjukkkan bahwa kontribusi variabel *releability* dengan variabel kepuasan nasabah secara silmultan adalah sebesar 50%.

Tabel 4.22
Uji Determinan X4

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Assurance	.878	.772	.891	.795

Sumber: Olahan data SPSS

Dari tabel di atas dapat dijelaskan kontribusi variabel *assurance* dapat digunaka uji determinasi (R^2) yang ditunjukan oleh nilai R Squar sebesar 0.772 atau 80%. Nilai ini menunjukkkan bahwa kontribusi variabel *assurance* dengan variabel kepuasan nasabah

secara silmultan adalah sebesar 80%.

Tabel 4.23
Uji Determinan X5

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Empathy	.725	.526	.751	.564

Sumber: Olahan data SPSS

Dari tabel di atas dapat dijelaskan kontribusi variabel *empathy* dapat digunaka uji determinasi (R^2) yang ditunjukan oleh nilai R Squar sebesar 0.526 atau 50%. Nilai ini menunjukkkan bahwa kontribusi variabel *empathy* dengan variabel kepuasan nasabah secara silmultan adalah sebesar 50%.

9. Uji T

Uji-t bertujuan untuk mengetahui signifikasi pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Hasil uji pada output SPSS dapat dilihat dari tabel $Coeffisients^a$.

Pada table 4.10 dapat diketahui bahwasanya nilai T_{hitung} untuk *tangibe* (X_1) adalah 1.989 berdasarkan hasil output, maka dapat dilihat bahwa t hitung dari X_1 lebih besar dri pada t tabel 1.989>1,987. Jadi, H1 diterima H0 ditolak. Secara parsial terdapat pengaruh signifikan dari variabel *tangibe* terhadap kepuasan nasabah.

Responsiveness (X_2) adalah adalah 5.010 berdasarkan hasil output, maka dapat dilihat bahwa t hitung dari X_2 lebih besar dri pada t tabel

5.010>1,987. Jadi, H1 diterima H0 ditolak. Secara parsial terdapat pengaruh signifikan dari variabel *responsiveness* terhadap variabel kepuasan nasabah.

Releability (X_3) adalah 3.192 berdasarkan hasil output, maka dapat dilihat bahwa t hitung dari X_3 lebih besar dri pada t tabel 3.192>1,987. Jadi, H1 diterima H0 ditolak. Secara parsial terdapat pengaruh signifikan dari variabel *releability* terhadap kepuasan nasabah.

Assurance (X_4) adalah 1.998 berdasarkan hasil output, maka dapat dilihat bahwa t hitung dari X_4 lebih besar dri pada t tabel 1.998>1,987. Jadi, H1 diterima H0 ditolak. Secara parsial terdapat pengaruh signifikan dari variabel *assurance* terhadap kepuasan nasabah.

Kemudian *empathy* (X_5) adalah 2.482 berdasarkan hasil output, maka dapat dilihat bahwa t hitung dari X_5 lebih besar dri pada t tabel 2.482>1,987. Jadi, H1 diterima H0 ditolak. Secara parsial terdapat pengaruh signifikan dari *empathy* terhadap variabel kepuasan nasabah.

Sementara nilai T_{tabel} adalah 1,987 dengan derajat kebebasan df = 93 pada α = 0,05 (5%). H0 diterima, apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada α = 5%. H1 diterima, apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada α = 5%

Pada tabel $Coeffisients^a$ dapat dijelaskan bahwa H1 yang diterima adalah *tangibe, responsiveness, reliability, assurance, empathy*. Secara parsial terdapat pengaruh signifikan dari kelima variabel independen terhadap variabel dependen.

10. Uji F

Uji-f (uji serentak) adalah untuk melihat apakah variabel independen secara bersama-sama (serentak) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian ini menggunakan bantuan software SPSS.

Tabel 4.24
Uji F

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	303.060	4	75.765	112.996	.000[a]
	Residual	59.005	88	.671		
	Total	362.065	92			

Sumber: Olahan data SPSS

Dari hasil analisis tabel dapat dijelaskan nilai F_{hitung} adalah 112.996 dengan tingkat signifikan sebesar 0.000 dan nilai F_{tabel} adalah 2,32 dengan derajat kebebasan (df) = 88 pada α = 0,05 (5%). Dimana tingkat signifikan 0.000 lebih kecil dari 0.05 berarti, secara bersama-sama pengaruh positif dan Sig. dari variabel *Tangibe, Responsiveness, Releability, Assurance, Empathy* terhadap kepuasan nasabah.

E. Analisis Penulis

Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan umumnya setelah diteliti, belum begitu sesuai dengan teori yang mengatakan bahwasannya kualitas pelayanan yang baik akan membuat nasabah merasa puas, karyawan harus mencerminkan hubungan diri dengan

Allah S.W.T. Dengan demikian akan lebih memilih jalan yang dianjurkan Allah seperti dalam surat Ali-Imran ayat 159.[52]

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّوا۟ مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: "*Maka disebabkan rahmat dariAllah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersiakap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka; mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.*"

Jadi karyawan bank harus memandang bahwa nasabahnya bukan saja sebagai nasabah tetapi sebagai manusia yang butuh keramah tamahan. Ini akan mudah bagi karyawan untuk mengingat mereka sehingga mereka menjadi nasabah yang setia.

pelayanan yang Islami selalu berpedoman pada ajaran Islam, di antara ajaran yang penting berkaitan dengan pelayanan yaitu perlunya memperhatikan orang lain. Hal lain adalah tujuan pelayanan itu sendiri dimana seorang muslim akan lebih mempertimbangkan *mashlahah* dari pada utilitas. Pencapaian *mashlahah* merupakan tujuan dari syariat Islam, yang tentu saja harus menjadi tujuan dari kegiatan transaksi pelayanan.

Analisis yang didapatkan mengenai *empathy* dari koefisien regresi sebesar -0.318 yaitu terdapat pegaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.

[52] Usman El-Qurtuby, *Al-Qur'an*, (Bandung: PT Cordoba Internasional Indonesia, 2012), hal.71

Maksudnya disini adalah karyawan tidak begitu memperhatikan pelayanan *empathy* dalam kepuasan nasabah. Misalnya saja dalam pelayanan tersebut hanya untuk status sebagai karyawan saja, maka tidak akan melakukan hubungan komunikasi yang baik dan tidak memahami kebutuhan para nasabah. Jika pelangggan mengeluh harus dicari solusi untuk mencapai persetujuan yang harmonis dengan menunjukkkan rasa peduli yang tulus. Tapi jika karyawan tidak begitu memperhatikan pelayanan *empathy* maka nasabah tidak akan puas dengan pelayanan lain. Namun sebagai karyawan yang baik harus memperhatikan kebutuhan dan keingan dari nasabahnya.

Sebagai karyawan yang mempunyai pengetahuan tentang pelayanan dan kepuasan nasabah dalam Islam, maka harus menerapkan ajaran yang sudah ditetapkan oleh Allah SWT. Dan tidak hanya mementingkan kedudukan semata untuk memberikan pelayanan kepada nasabah. Apalagi pelayanan yang diberikan bermanfaat untuk karyawan sendiri dan juga bermanfaat untuk nasabah asalkan pelayanan sewajarnya yang ditetapkan oleh Allah SWT. Sebagaimana yang sudah kita ketahui sebelumnya bahwa kualitas pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan akan berdampak pada bank itu sendiri. Jika karyawan memberikan pelayanan yang baik yaitu *tangible, responsiveness, reliability, assurance,* dan *empathy* sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah berdasarkan ketetapan islam maka kedua belah pihak akan merasa nyaman dan puas, baik itu pihak pihak nasabah maupun bank (karyawan).

Di BPD Syariah Sikabau juga terdapat kekurangan fasilitas ruangan seperti kursi di ruang tunggu untuk nasabah, sehingga nasabah harus berdiri untuk menunggu antrian dalam bertransaksi. Hal ini sangat mengganggu kenyamanan nasabah dan nasabah akan merasa tidak puas dengan fasilitas yang diberikan bank. Kemudian jumlah karyawan yang terbatas, di BPD Syariah Sikabau hanya ada 1 orang CS dan 1 orang *teller* sedangkan nasabah berjumlah 1206 dalam kurun waktu 3 tahun. Hal ini akan membuat karyawan CS dan *teller* kewalahan karna harus melayani nasabah dalam jumlah yang banyak, sehingga berakibat pada nasabah. Nasabah akan merasa kurang dipedulikan, dan nantinya nasabah tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank baik CS maupun *teller.*

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada PT. BPD Syariah Sikabau, Pulau Punjung Dharmasraya, tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dapat dikemukakan kesimpulan, bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebagai berikut:

Pertama analisis regresi linear berganda Y = 1.597-$0.789X_1$+$0.640X_2$+$0.356X_3$+$0.261X_4$+ $0.318X_5$. Pada hasil tersebut kualitas pelayanan *tangibe, responsiveness*, *releability*, *assurance*, dan *empathy* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pada uji t dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *tangibe, responsiveness*, *releability*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Tapi kalau dilihat dari tingkat signifikannya yang lebih signifikan adalah kualitas pelayanan *tangible.*

Kemudian pada hasil analisis tabel dapat dijelaskan nilai F_{hitung} adalah 112.996 dengan tingkat signifikan sebesar 0.000 dan nilai F_{tabel} adalah 2,32 dengan derajat kebebasan (df) = 88 pada α = 0,05 (5%). Dimana tingkat signifikan 0.000 lebih kecil dari 0.05 berarti, secara bersama-sama pengaruh positif dan Sig. dari variabel *Tangibe,*

Responsiveness, Releability, Assurance, Empathy terhadap kepuasan nasabah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Bank harus lebih memperhatikan failitas ruangan seperti kursi ruang tunggu untuk nasabah agar nasabah nyaman dan puas.
2. Bank harus menambah jumlah karyawan terutama pada bagian CS dan *teller* supaya karyawan bisa memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.
3. Karyawan sebaiknya lebih memperhatikan cara berkomunikasi dengan nasabah.
4. Karyawan harus handal dalam menjalankann tugasnya sebagai CS dan *teller*.
5. karyawan harus lebih memperhatikan kesopanan dan sifat dapat dipercaya.
6. Karyawan sebaiknya memahami terlebih dahulu apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Abu ‘Isa Muhammad bin Isa at Tirmizi, *Sunan at-Tirmizi*, Beirut: Daar Ikhya atthurots al arabi

Alma Bukhari. 2002, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa,* Bandung: Alfabeta

B. Boediono. 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan,* Jakarta: Rineka Cipta

El-Qurtuby Usman. 2012, *Al-Qur’an*, Bandung: PT Cordoba Internasional Indonesia

Hamidi. 2007, *Metode Penelitian dan Teori Komunikasi,* Malang: UPT. Penerbitan UUM

Jauhari Heri. 2010, *Panduan Penulisan Skripsi Teori dan Aplikasi,* Bandung: CV.Pustaka Setia

Kasmir. 2008, *Etika Customer Service,* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Kasmir. 2006, *Manajemen Perbankan,* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Lupiyoadi Rambat. 2013, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat

Mardani. 2012, *Ayat-Ayat dan Hadis Ekonomi Syariah,* Jakarta: Rajawali Pers

SP. Hasibuan Melayu. 2002, *Dasar-dasar Perbankan,* Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2014, *Metode Penelitian Bisnis,* Bandung: Alfabeta.CV

Suharsimi Arikunto. 2007, *Manajemen Pendidikan,* Jakarta : Rineka Cipta

Suharsimi Arikunto. 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta

Tesis: Madona Khairunisa, 21096201105 pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pt. bank riau kepri cabang syariah pekanbaru

Wood Ivon. 2009, *Layanan Pelanggan,* Yogyakarta: Graha Ilmu

Buku Panduan Bank Nagari Syariah Sikabau.

Mutia, *Karyawan Bank Nagari Syariah Sikabau.*

http://kbbi.web.id/pengaruh&hl=id-ID. Diakses 26 November 2017

http://duwiconsultant.blogspot.com/2011/11/analisis-regresi-linearberganda .html?m=1. 04 Juli 2018

www.banknagari.co.id. Diakses 17 Juli 2018

KUESIONER PENELITIAN

A. Petunjuk Pengisian

1. Berilah tanda ceklis terhadap pernyataan berikut yang sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya pada kolom yang tersedia
2. Ada lima pilihan jawaban yang tersedia untuk masing-masing pernyataan yaitu:
   a. Sangat Setuju (SS) bobot = 5
   b. Setuju (S) bobot = 4
   c. Cukup Setuju (CS) bobot = 3
   d. Tidak Setuju (TS) bobot = 2
   e. Sangat Tidak Setuju (STS) bobot = 1

Butiran Angket

Kualitas Pelayanan (X)						
No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Bukti Fisik (*Tangible* X1) 1. Lingkungan Parkir PT.BPD Syariah Sikabau luas, kendraan tertata dengan rapi sehingga membuat nasabah nyaman saat parkir kendaraan					
	2. Ruangan PT.BPD Syariah Sikabau rapi, nyaman dan bersih					
	3. Karyawan berpakaian rapi dan bersih selama bertugas					
2.	Keandalan (*Releability* X2) 1. Karyawan yang memberikan pelayanan sesuai harapan nasabah					
	2. Memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada nasabah					
	3. Pencatatan yang akurat oleh karyawan saat bertransaksi					
3	Daya Tanggap (*Responsiveness* X3) 1. Karyawan melayani nasabah yang datang dengan cepat, tepat dan kerelaan untuk membantu/menolong nasabah					
	2. Karyawan siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari nasabah					

	3. Kebijakan karyawan dalam menghadapi komplain dari nasabah					
4	Jaminan (*Assurance* X4) 1. Karyawan memberikan jaminan berupa kepercayaan diri dan tanggung jawab kepada nasabah					
	2. Jaminan yang diberikan karyawan membuat nasabah merasa dipedulikan					
	3. Jaminan yang diberikan sesuai dengan keluhan nasabah					
5	Empati (*Emphaty* X5) 1. Melayani nasabah dengan tidak membedakan status sosial					
	2. Kesungguhan karyawan dalam memperhatikan kepentingan nasabah					
	3. Karyawan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap nasabah					

Kepuasan Nasabah (Y)						
No	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
	Kepuasan 1. Nasabah merasa kebutuhan dan keinginannya terpenuhi					
	2. Jaminan yang diberikan karyawan mampu membuat nasabah merasa puas baik dari segi pelayanan maupun produknya					
	3. Ketika keinginan dan harapan nasabah sudah terpenuhi, maka nasabah akan memberitahukan kualitas produk/layanan kepada orang lain					

B.

Tabel 4.1
Jawaban Responden Terhadap Pernyataan *Tangible* (X1)

NO	Pernyataan	Jawaban Responden					Jml
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Lingkungan Parkir PT.BPD Syariah Sikabau luas, kendraan tertata dengan rapi sehingga membuat nasabah nyaman saat parkir kendaraan	2	29	46	11	5	93
2	Ruangan PT.BPD Syariah Sikabau rapi, nyaman dan bersih	7	20	47	16	3	93
3	Karyawan berpakaian rapi dan bersih selama bertugas	5	27	39	20	2	93

Tabel 4.2
Jawaban Responden Terhadap Pernyataan *Responsiveness* (X2)

NO	Pernyataan	Jawaban Responden					Jml
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Karyawan melayani nasabah yang datang dengan cepat, tepat dan kerelaan untuk membantu atau menolong nasabah	5	28	49	9	2	93
2	Karyawan siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari nasabah	19	26	39	7	2	93
3	Kebijakan karyawan dalam menghadapi komplain nasabah	8	27	47	9	2	93

Tabel 4.3
Jawaban Responden Terhadap Pernyataan *Releability* (X3)

NO	Pernyataan	Jawaban Responden					Jml
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Karyawan yang memberikan pelayanan sesuai harapan nasabah	15	28	38	8	4	93
2	Memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama pada nasabah	13	33	38	8	1	93
3	Pencatatan yang akurat oleh karyawan saat bertransaki	8	27	46	10	2	93

Tabel 4.4
Jawaban Responden Terhadap Pernyataan *Ansurance* (X4)

NO	Pernyataan	Jawaban Responden					Jml
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Karyawan memberikan jaminan berupa kepercayaan diri dan tanggung jawab kepada nasabah	5	31	45	9	3	93
2	Jaminan yang diberikan karyawan membuat nasabah merasa dipedulikan	8	27	47	9	2	93
3	Jaminan yang diberikan sesuai dengan keluhan nasabah	17	26	40	8	2	93

Tabel 4.5
Jawaban Responden Terhadap Pernyataan *Empathy* (X5)

NO	Pernyataan	Jawaban Responden					Jml
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Melayani nasabah dengan tidak membedakan status sosial	4	29	45	10	5	93
2	Kesungguhan karyawan dalam memperhatikan kepentingan nasabah	11	34	38	8	2	93
3	Karyawan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap nasabah	5	27	37	22	2	93

Data Tabulasi

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	total
1	2	3	2	5	3	3	5	3	2	1	5	3	2	3	2	5	3	3	55
2	3	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3	3	5	3	64
3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5	3	2	3	3	3	3	3	53
4	3	4	3	3	5	5	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	5	3	65
5	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	60
6	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	3	5	3	4	3	5	5	3	65
7	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	3	63
8	1	3	3	3	3	5	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	50
9	2	5	4	4	5	4	2	5	4	4	4	1	2	5	4	4	5	4	68
10	4	4	3	3	5	3	4	4	5	3	3	5	4	4	3	3	5	3	68
11	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	75
12	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	62
13	3	3	5	5	3	5	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	3	5	72
14	3	5	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	69
15	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	78
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	56
17	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	69
18	5	3	2	2	3	2	5	3	2	2	2	3	5	3	2	2	5	2	53
19	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	81
20	4	1	2	2	1	2	4	5	2	2	2	1	4	1	2	2	5	2	44
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
22	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	60
23	5	4	3	3	5	3	5	4	3	3	3	5	5	4	3	3	5	3	69
24	4	5	3	3	4	3	4	5	3	3	3	4	4	5	3	3	4	3	66
25	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	65
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
27	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
28	3	3	5	5	3	5	3	3	5	5	5	3	3	3	5	5	3	5	72
29	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	60
30	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	60
31	2	1	3	3	1	3	2	1	3	3	3	1	2	1	3	3	5	3	43
32	1	2	1	1	2	1	5	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	28
33	1	4	3	3	4	3	1	4	3	3	3	4	1	4	3	5	4	3	56
34	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	79
35	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5	3	56
36	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	3	1	30
37	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	63
38	3	5	2	2	3	2	3	5	2	2	2	3	3	5	2	2	3	2	51
39	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	45
40	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	72
41	4	5	3	3	5	3	4	5	3	3	3	5	4	5	3	3	5	3	69
42	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	60
43	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	60
44	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	66
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
46	4	5	3	3	4	3	4	5	3	3	3	4	4	5	3	3	4	3	66
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
49	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	69
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
51	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	60
52	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	60
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
54	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	75
55	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	60
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
57	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	48
58	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	60
59	3	4	2	2	4	2	3	4	2	2	2	4	3	4	2	2	4	2	51
60	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	42
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
62	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	60
63	4	2	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	4	2	3	3	2	3	51
64	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	5	3	63
65	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	48
66	4	4	2	2	4	2	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	4	2	54
67	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	60
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
71	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	63
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
74	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	69
75	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	42
76	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	51
77	4	4	3	3	5	3	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	5	3	66
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
80	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	66
81	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	48
82	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	63

83	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	66
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72
85	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	69
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
87	4	2	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4	2	4	4	5	4	69
88	3	4	3	3	5	3	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	5	3	63
89	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	75
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
91	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	60
92	4	4	3	3	5	3	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3	5	3	66
93	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	81
total	296	323	302	305	332	309	308	328	308	301	309	326	296	323	302	315	348	303	
r hitung	0.609	0.557	0.843	0.812	0.625	0.779	0.409	0.508	0.803	0.827	0.757	0.58	0.609	0.557	0.843	0.729	0.484	0.847	
r tabel	0.207	0.207	0.207	0.207	0.207	0.207	0.207	0.207	0.207	0.207	0.207	0.207	0.207	0.207	0.207	0.207	0.207	0.207	
keterangan	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	valid	

Uji reliabilits

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	18

Uji validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
s1	117.98	422.456	.582	.748
s2	117.69	424.239	.526	.749
s3	117.91	416.471	.832	.743
s4	117.88	417.214	.798	.744
s5	117.59	419.744	.595	.746
s6	117.84	417.202	.763	.744
s7	117.85	429.542	.372	.753
s8	117.63	426.300	.476	.751
s9	117.85	416.021	.788	.743
s10	117.92	416.266	.814	.743
s11	117.84	417.985	.739	.744
s12	117.66	421.272	.547	.747
s13	117.98	422.456	.582	.748
s14	117.69	424.239	.526	.749
s15	117.91	416.471	.832	.743
s16	117.77	417.612	.708	.744
s17	117.42	426.007	.449	.751
s18	117.90	416.697	.836	.743
total	60.58	111.094	1.000	.927

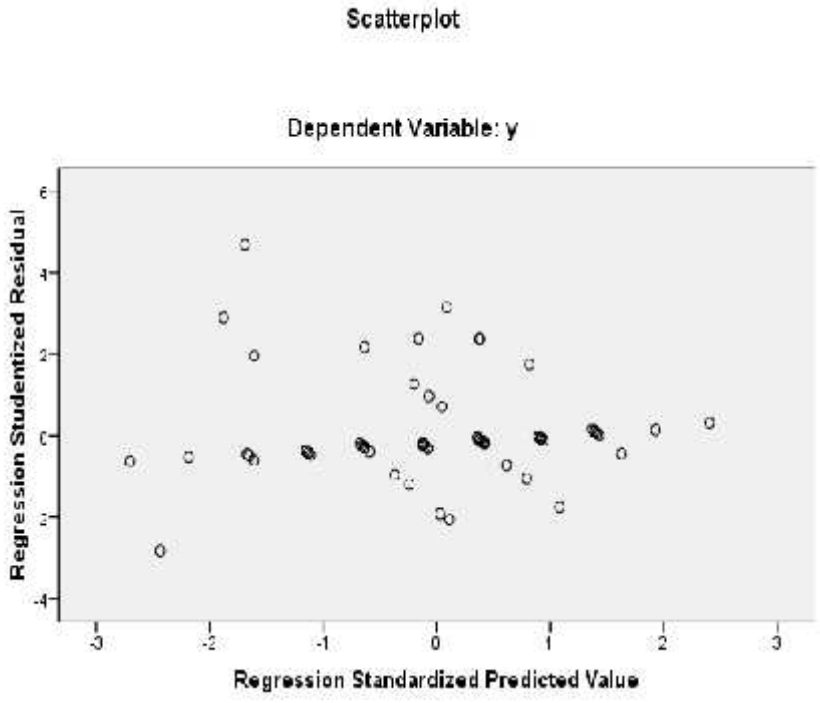
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Predicted Value
N		93
Normal Parameters[a]	Mean	10.3870968
	Std. Deviation	1.81497310
Most Extreme Differences	Absolute	.092
	Positive	.057
	Negative	-.092
Kolmogorov-Smirnov Z		.886
Asymp. Sig. (2-tailed)		.413

a. Test distribution is Normal.

Uji Heteroskedastisitas



Uji Linieritas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y * x1	Between Groups	(Combined)	204.125	9	22.681	11.919	.000
		Linearity	190.490	1	190.490	100.106	.000
		Deviation from Linearity	13.635	8	1.704	.896	.524
	Within Groups		157.940	83	1.903		
	Total		362.065	92			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y* x2	Between Groups	(Combined)	300,163	11	27,288	35,706	,000
		Linearity	293,628	1	293,628	384,219	,000
		Deviation from Linearity	6,535	10	,653	,855	,578
	Within Groups		61,902	81	,764		
	Total		362,065	92			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
y* x3	Between Groups	(Combined)	183.169	9	20.352	9.443	.000
		Linearity	171.593	1	171.593	79.612	.000
		Deviation from Linearity	11.576	8	1.447	.671	.715
	Within Groups		178.895	83	2.155		
	Total		362.065	92			

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
y* x4	Between Groups	(Combined)	287.703	11	26.155	28.490	.000
		Linearity	279.405	1	279.405	304.347	.000
		Deviation from Linearity	8.298	10	.830	.904	.534
	Within Groups		74.362	81	.918		
	Total		362.065	92			

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Y* x5	Between Groups	(Combined)	204.125	9	22.681	11.919	.000
		Linearity	190.490	1	190.490	100.106	.000
		Deviation from Linearity	13.635	8	1.704	.896	.524
	Within Groups		157.940	83	1.903		
	Total		362.065	92			

Uji Determinasi

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
y * x1	.725	.526	.751	.564

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
y * x2	.901	.811	.911	.829

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
y * x3	.688	.474	.711	.506

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
y * x4	.878	.772	.891	.795

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
y * x5	.725	.526	.751	.564

Hasil Uji Korelasi

		X1	X2	X3	X4	X5	Kepuasan Nasabah
X1	Pearson Correlation	1	.788	.896	.800	1.000	.725
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93
X2	Pearson Correlation	.788	1	.682	.945	.788	.901
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93
X3	Pearson Correlation	.896	.682	1	.692	.896	.688
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93
X4	Pearson Correlation	.800	.945	.692	1	.800	.878
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93
X5	Pearson Correlation	1.000	.788	.896	.800	1	.725
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	93	93	93	93	93	93
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.725	.901	.688	.878	.725	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	93	93	93	93	93	93

Uji F

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	303.060	4	75.765	112.996	.000[a]
	Residual	59.005	88	.671		
	Total	362.065	92			

Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.597	.454		3.520	.001
Tangibe	.789	.520	.041	1.989	.133
Responsiveness	.640	.128	.667	5.010	.000
Releability	.356	.111	.311	3.192	.002
Assurance	.261	.133	.267	1.998	.053
Empathy	-.318	.128	.292	2.482	.015

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Pr / df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

Pr / df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr / df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)

Pr / df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148	0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151	0.67612	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152	0.67611	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.67610	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364
156	0.67607	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330
157	0.67606	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158	0.67605	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261
159	0.67604	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228
160	0.67603	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi t (df = 161 –200)

Pr / df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
161	0.67602	1.28683	1.65437	1.97481	2.34973	2.60671	3.14162
162	0.67601	1.28680	1.65431	1.97472	2.34959	2.60652	3.14130
163	0.67600	1.28677	1.65426	1.97462	2.34944	2.60633	3.14098
164	0.67599	1.28673	1.65420	1.97453	2.34930	2.60614	3.14067
165	0.67598	1.28670	1.65414	1.97445	2.34916	2.60595	3.14036
166	0.67597	1.28667	1.65408	1.97436	2.34902	2.60577	3.14005
167	0.67596	1.28664	1.65403	1.97427	2.34888	2.60559	3.13975
168	0.67595	1.28661	1.65397	1.97419	2.34875	2.60541	3.13945
169	0.67594	1.28658	1.65392	1.97410	2.34862	2.60523	3.13915
170	0.67594	1.28655	1.65387	1.97402	2.34848	2.60506	3.13886
171	0.67593	1.28652	1.65381	1.97393	2.34835	2.60489	3.13857
172	0.67592	1.28649	1.65376	1.97385	2.34822	2.60471	3.13829
173	0.67591	1.28646	1.65371	1.97377	2.34810	2.60455	3.13801
174	0.67590	1.28644	1.65366	1.97369	2.34797	2.60438	3.13773
175	0.67589	1.28641	1.65361	1.97361	2.34784	2.60421	3.13745
176	0.67589	1.28638	1.65356	1.97353	2.34772	2.60405	3.13718
177	0.67588	1.28635	1.65351	1.97346	2.34760	2.60389	3.13691
178	0.67587	1.28633	1.65346	1.97338	2.34748	2.60373	3.13665
179	0.67586	1.28630	1.65341	1.97331	2.34736	2.60357	3.13638
180	0.67586	1.28627	1.65336	1.97323	2.34724	2.60342	3.13612
181	0.67585	1.28625	1.65332	1.97316	2.34713	2.60326	3.13587
182	0.67584	1.28622	1.65327	1.97308	2.34701	2.60311	3.13561
183	0.67583	1.28619	1.65322	1.97301	2.34690	2.60296	3.13536
184	0.67583	1.28617	1.65318	1.97294	2.34678	2.60281	3.13511
185	0.67582	1.28614	1.65313	1.97287	2.34667	2.60267	3.13487
186	0.67581	1.28612	1.65309	1.97280	2.34656	2.60252	3.13463
187	0.67580	1.28610	1.65304	1.97273	2.34645	2.60238	3.13438
188	0.67580	1.28607	1.65300	1.97266	2.34635	2.60223	3.13415
189	0.67579	1.28605	1.65296	1.97260	2.34624	2.60209	3.13391
190	0.67578	1.28602	1.65291	1.97253	2.34613	2.60195	3.13368
191	0.67578	1.28600	1.65287	1.97246	2.34603	2.60181	3.13345
192	0.67577	1.28598	1.65283	1.97240	2.34593	2.60168	3.13322
193	0.67576	1.28595	1.65279	1.97233	2.34582	2.60154	3.13299
194	0.67576	1.28593	1.65275	1.97227	2.34572	2.60141	3.13277
195	0.67575	1.28591	1.65271	1.97220	2.34562	2.60128	3.13255
196	0.67574	1.28589	1.65267	1.97214	2.34552	2.60115	3.13233
197	0.67574	1.28586	1.65263	1.97208	2.34543	2.60102	3.13212
198	0.67573	1.28584	1.65259	1.97202	2.34533	2.60089	3.13190
199	0.67572	1.28582	1.65255	1.97196	2.34523	2.60076	3.13169
200	0.67572	1.28580	1.65251	1.97190	2.34514	2.60063	3.13148

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Tabel r untuk df = 101 - 150

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

Tabel r untuk df = 151 - 200

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473
173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.1480	0.1752	0.1937	0.2460
175	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
178	0.1230	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
179	0.1226	0.1459	0.1728	0.1910	0.2426
180	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419
181	0.1220	0.1451	0.1719	0.1900	0.2413
182	0.1216	0.1447	0.1714	0.1895	0.2406
183	0.1213	0.1443	0.1709	0.1890	0.2400
184	0.1210	0.1439	0.1705	0.1884	0.2394
185	0.1207	0.1435	0.1700	0.1879	0.2387
186	0.1203	0.1432	0.1696	0.1874	0.2381
187	0.1200	0.1428	0.1691	0.1869	0.2375
188	0.1197	0.1424	0.1687	0.1865	0.2369
189	0.1194	0.1420	0.1682	0.1860	0.2363
190	0.1191	0.1417	0.1678	0.1855	0.2357
191	0.1188	0.1413	0.1674	0.1850	0.2351
192	0.1184	0.1409	0.1669	0.1845	0.2345
193	0.1181	0.1406	0.1665	0.1841	0.2339
194	0.1178	0.1402	0.1661	0.1836	0.2333
195	0.1175	0.1398	0.1657	0.1831	0.2327
196	0.1172	0.1395	0.1652	0.1827	0.2321
197	0.1169	0.1391	0.1648	0.1822	0.2315
198	0.1166	0.1388	0.1644	0.1818	0.2310
199	0.1164	0.1384	0.1640	0.1813	0.2304
200	0.1161	0.1381	0.1636	0.1809	0.2298

Tabel r untuk df = 151 - 200

Titik Persentase Distribusi F

Probabilita = 0.05

Diproduksi oleh: Junaidi
http://junaidichaniago.wordpress.com

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
136	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74
137	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
138	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
139	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
140	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
141	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
142	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
143	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
144	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
145	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
146	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.74
147	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
148	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
149	3.90	3.06	2.67	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
150	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
151	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
152	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
153	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
154	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
155	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
156	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73
157	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73
158	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
159	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
160	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
161	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
162	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
163	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
164	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
165	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
166	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
167	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
168	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
169	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
170	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
171	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
172	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
173	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
174	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
175	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
176	3.89	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
177	3.89	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
178	3.89	3.05	2.66	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
179	3.89	3.05	2.66	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
180	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
181	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
182	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
183	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
184	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
185	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.75	1.72
186	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.75	1.72
187	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
188	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
189	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
190	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
191	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
192	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
193	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
194	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
195	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
196	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
197	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
198	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
199	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
200	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
201	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
202	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
203	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
204	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
205	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
206	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
207	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.71
208	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
209	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
210	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
211	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
212	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
213	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
214	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
215	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
216	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
217	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
218	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
219	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
220	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
221	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
222	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
223	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
224	3.88	3.04	2.64	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
225	3.88	3.04	2.64	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71

SURAT KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BUKITTINGGI
Nomor 107.19/In.26/PP.00.9/04/2018

Tentang

Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi

REKTOR IAIN BUKITTINGGI

Membaca : Surat Permohonan Mahasiswa Program Studi Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bukittinggi an. **Yensi Muslim Oktavia** NIM. **3314.025** tanggal 04 April 2018, Perihal Permohonan Pengesahan Judul dan Penunjukkan Pembimbing Skripsi.

Menimbang :
a. bahwa untuk lebih terarah dan terkoordinirnya penulisan skripsi mahasiswa IAIN Bukittinggi, maka perlu ada Pembimbing.
b. bahwa nama-nama yang tersebut dibawah ini, dipandang cakap dan mampu untuk diangkat sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II.

Mengingat :
1 Undang-undang No.20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2 Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999, tentang Pendidikan Tinggi;
3 Keputusan Presiden Nomor 181 Tahun 2014, tentang Perubahan STAIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi menjadi IAIN Bukittinggi.
4 Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil (PNS) dilingkungan Departemen Agama.
5 Keputusan Menteri Agama RI No.12 Tahun 2015, tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Bukittinggi

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Pertama : Menyetujui Outlines, Daftar Kepustakaan bagi skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus : PT. BPD Syariah Sikabau, Pulau Punjung, Kab. Dharmasraya)"**

Kedua : Menunjuk saudara-saudara :

A
Nama	:	**H. Harfandi, SE, M.Si**
NIP	:	19621110 199903 1001
Pangkat/Gol.Ruang	:	Pembina Tk. I (IV/b) / Lektor Kepala
Bidang Keahlian Pokok	:	Ilmu Ekonomi
Memberi Mata Kuliah	:	Lembaga Keuangan Mikro Syariah
Untuk Tugas	:	Pembimbing I

B
Nama	:	**Sandra Dewi, SE., MM**
NIP	:	19730317 201411 2002
Pangkat/Gol.Ruang	:	Penata Muda / III/a
Bidang Keahlian Pokok	:	Akuntansi Keuangan
Memberi Mata Kuliah	:	Pengantar Bisnis dan Manajemen UKM
Untuk Tugas	:	Pembimbing II

Ketiga : Masa penulisan skripsi minimal selama 4 (empat) bulan sejak SK Pembimbing dikeluarkan.

Keempat : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bukittinggi
Pada Tanggal : 05 April 2018
Rektor,

RIDHA AHIDA

Tembusan :
1. Masing-masing Pembimbing;
2. Mahasiswa yang bersangkutan;

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih Kab.Agam - Sumatera Barat - Telepon / Fax : (0752) 22875
Website : www.febi.lainbukittinggi.ac.id | e-mail : febi@iainbukittinggi.ac.id

Nomor : B-1377/In.26.3/PP.00.7/5/2018
Lamp. : -
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

15 Mei 2018

Yth.
Direktur PT. Bank Pembangunan Daerah (BPD)
Sumatera Barat
di
Padang

Dengan hormat, dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan Skripsi bagi mahasiswa Program Studi S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan penelitian kepada saudara :

Nama	:	**YENSI MUSLIM OKTAVIA**
NIM	:	**3314.025**
Fakultas	:	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Program Studi	:	S1 Perbankan Syariah
Semester	:	VIII (Delapan)
Alamat	:	Galogah, Kec. Kamang Baru, Kab. Sijunjung
Lokasi Penelitian	:	Bank Nagari Capem Syariah Sikabau, Pulau Punjung, Dharmasraya
Judul Skripsi	:	***"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Nagari Capem Syariah Sikabau, Pulau Punjung, Dharmasraya)"***
Waktu	:	16 Mei 2018 s/d 16 Juli 2018

Demikian surat permohonan ini kami buat, atas bantuan yang bapak/ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Dekan

H. Darfandi, SE, M.Si
NIP. 19621110 199903 1 001

Bank Nagari

Nomor : SR/501/SDM/UM/06-2018
Lampiran : ----
Perihal : **Izin Penelitian**

Padang, 28 Juni 2018

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi
di –
T E M P A T

Sehubungan dengan surat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bukittinggi nomor B-1377/In.26.3/PP.00.07/5/2018 tanggal 15 Mei 2018 perihal Mohon Izin Penelitian atas nama berikut :

Nama	: YENSI MUSLIM OKTAVIA
NIM/TM	: 3314.025
Jurusan	: S1 Perbankan Syariah
Judul	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Nagari Capem Syariah Sikabau, Pulau Punjung, Dharmasraya)

Dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya dapat kami setujui sepanjang data yang diminta tidak menyangkut rahasia Bank dan Jabatan.
Untuk maksud di atas diharapkan yang bersangkutan dapat menghubungi:
– **PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Syariah Solok (Capem Syariah Dharmasraya)**
Demikian kami beritahukan agar dapat dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Pembantu Pemimpin Divisi Sumber Daya Manusia,

PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Bank Nagari Kantor Pusat

INDRA RIVAI
Pemimpin

Tembusan:
- Cabang Syariah Solok

PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat
Jl. Pemuda No. 21 Padang 25117
Sumatera Barat
INDONESIA
Tel. (0751) 31577 (4 Saluran),
31578, 31581, 31582, 34115
Fax. (0751) 37749, 31491
Kotak Pos 111
website : www.banknagari.co.id

JAS-ANZ verification
ISO 9001: 2008 Certified

BIODATA SANG PENULIS



Nama : YENSI MUSLIM OKTAVIA

Tempat Tanggal Lahir : Galogah, 26 November 1995

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Alamat : Jor Galogah, Kec. Kamang Baru, Kab. Sijunjung

No. Hp : 082384492324

Riwayat Pendidika :

1. Sekolah Dasar : SD N 27 Kamang
2. SLTP : MTsN Kamang Baru
3. SLTA : MAN 1 Sijunjung
4. S1 : IAIN Bukittinggi

Nama Orang Tua

Ayah : Mustawam

Ibu : Linda Wati